



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA

**AUDITORÍA OPERACIONAL A AQLAB LABORATORIOS DE
ANÁLISIS Y EVALUACIÓN AMBIENTAL DURANTE EL PERIODO
2013 UBICADO EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA,
PROVINCIA DE ORELLANA.**

Autora

GLORIA LUCILA ILBAY GUAMÁN

ORELLANA – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Sra. GLORIA LUCILA ILBAY GUAMÁN, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Angelita Genoveva Tapia Bonifaz
DIRECTORA

Ing. Wilson Antonio Velasteguí Ojeda
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Gloria Lucia Ilbay Guamán, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 04 de mayo del 2016

Gloria Lucila Ilbay Guamán
060248263-0

DEDICATORIA

Dedico con mucho cariño el presente trabajo de investigación a Dios, luz guía de mi camino, que me brinda la fuerza necesaria para seguir adelante, a mis queridos padres Luis y Antonia por todos sus sacrificios, dignos de ejemplo de trabajo y constancia,

A mi amado esposo Armando por su amor y apoyo incondicional ya que supo estar en los buenos y malos ratos de mi vida, a mis princesas Amanda y Antonela mi razón de vivir y el motivo más grande para seguir adelante.

Gloria Lucila Ilbay Guamán

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por su protección durante toda la vida, dándome la oportunidad de culminar una etapa muy importante de la vida. A mis padres esposo e hijas a quienes les debo todo en la vida, les agradezco el amor, la comprensión, la paciencia y el apoyo que me han brindado para culminar esta carrera profesional.

A la prestigiosa Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Extensión Norte Amazónica, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría y a sus docentes por la enseñanza brindada, en especial un agradecimiento profundo a la Ing. Angelita Genoveva Tapia Bonifaz y al Ing. Wilson Antonio Velasteguí Ojeda partícipes directo del éxito alcanzado, por dedicar parte de su valioso tiempo, conocimiento y apoyo incondicional en la asesoría para el desarrollo de ésta investigación.

Al Recurso Humano de AQLAB Laboratorios de Análisis y Evaluación Ambiental del cantón Francisco de Orellana, por su gentil colaboración desinteresada al proporcionarme la información necesaria para la elaboración de este trabajo.

Gloria Lucila Ilbay Guamán

TABLA DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Tabla de contenido.....	vi
Índice de tabla.....	ix
Índice de gráficos.....	x
Resumen ejecutivo	xi
Summary.....	xii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	5
1.4.1 Aporte metodológico.....	7
1.4.2 Aporte práctico	7
1.4.3 Aporte académico.....	8
1.5 OBJETIVOS.....	9
1.5.1 Objetivo general	9
1.5.2 Objetivos Específicos	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL	10
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	10
2.1.1 Antecedentes investigativos	10
2.1.2 Antecedentes históricos.....	10
2.2 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	11
2.2.1 Auditoría Operacional	11
2.2.2 Importancia de la auditoría operacional	12
2.2.3 Propósitos y objetivos de la auditoría operacional.....	13

2.2.4	Alcance de la auditoría operacional	14
2.2.4.1	Elementos de auditoría operacional	15
2.2.5	Fases de la auditoría de gestión.....	17
2.2.5.1	Fase I: Conocimiento Preliminar.....	17
2.2.5.2	Fase II: Planificación.....	18
2.2.5.3	Fase III: Ejecución	19
2.2.5.4	Fase IV: Comunicación de resultados	19
2.2.5.5.	Fase V: Seguimiento	19
2.3	CONTROL INTERNO	20
2.3.1	Método COSO I	20
2.3.1.1	Componentes del control interno	21
2.3.1.1.1	Ambiente de control	21
2.3.1.1.2	Evaluación del riesgo	23
2.3.1.1.3	Actividades de control.....	24
2.3.1.1.4	Información y comunicación.....	25
2.3.1.1.5	Supervisión y monitoreo	26
2.3.2	Métodos de evaluación.....	27
2.2.3	Papeles de trabajo.....	28
2.2.3.1	Propósitos de los papeles de trabajo.....	29
2.2.3.2	Características de los papeles de trabajo	30
2.2.3.3	Objetivos de los papeles de trabajo	30
2.2.3.4	Archivo de los papeles de trabajo	31
2.2.4	Marcas de auditoría	33
2.2.5	El riesgo en auditoría.....	34
2.2.5.1	Composición del riesgo de auditoría.....	35
2.2.6	Hallazgos	36
2.2.6.1	Elementos del hallazgo.....	36
2.2.7	Indicadores de gestión	37
2.2.7.1	Clasificación de los indicadores de gestión.....	38
2.8	NORMATIVIDAD DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN	39
2.8.1	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS).....	39
2.8.1.1	Normas personales	39

2.8.1.2	Normas relativas a la rendición de informe	41
2.8.2	Uso de indicadores en auditoría operacional.....	42
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		43
3.1.	MODALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN	43
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	43
3.2.1.	De campo.....	43
3.2.2.	Bibliográfica – documental	44
3.2.3.	Exploratorio.....	44
3.2.4.	Descriptiva	44
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	44
3.3.1	Población.....	44
3.3.2	Muestra.....	45
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	45
3.4.1	Método analítico.....	45
3.4.2	Método sintético.....	46
3.4.3	Método inductivo	46
3.4.4	Método deductivo.....	46
3.4.5	Técnicas e instrumentos de Investigación	46
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		50
4.1	AUDITORÍA OPERACIONAL DE AQLAB LABORATORIOS DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN AMBIENTAL DURANTE EL PERIODO 2013 UBICADO EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA	50
CONCLUSIONES		113
RECOMENDACIONES.....		114
BIBLIOGRAFÍA		115
ANEXOS.....		117

ÍNDICE DE TABLA

Tabla N° 1: Marcas de auditoría.....	34
Tabla N° 2: Población de AGLAB.....	45
Tabla N° 3: Marcas de auditoría utilizadas en el examen.....	52
Tabla N° 4: Matriz FODA.....	65
Tabla N° 5: Ponderación.....	81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Organigrama estructural "AQLAB"	60
Gráfico N° 2: Nivel de confianza riesgo ambiente de control.....	81
Gráfico N° 3: Nivel de confianza riesgo evaluación del riesgo.....	83
Gráfico N° 4: Nivel de confianza riesgo actividades de control.....	85
Gráfico N° 5: Nivel de confianza riesgo información y comunicación.....	87
Gráfico N° 6: Nivel de confianza riesgo monitoreo y supervisión.....	89
Gráfico N° 7: Nivel de confianza riesgo en administración.....	91
Gráfico N° 8: Nivel de confianza riesgo en calidad.....	93
Gráfico N° 9: Nivel de confianza riesgo en contabilidad.....	95
Gráfico N° 10: Nivel de confianza riesgo atención al cliente.....	97
Gráfico N° 11: Nivel de confianza riesgo análisis técnico.....	99

RESUMEN EJECUTIVO

La presente Auditoría Operacional a AQLAB Laboratorios de Análisis y Evaluación Ambiental del Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, período 2013, se realizó con el propósito de determinar la eficacia, eficiencia y economía en las actividades realizadas, fue necesario el uso de técnicas de investigación las cuales a través de entrevista y aplicación de cuestionarios de control interno permitieron obtener información relevante sobre las actividades y procesos efectuados al interior del laboratorio, de igual forma fue conveniente realizar un análisis FODA a fin de determinar las fortalezas y debilidades en el Sistema de Control Interno, cada una de las actividades ejecutadas durante la evaluación estuvieron sustentadas en la aplicación de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, lo que permitió el empleo de cuestionarios internos dirigidos al personal que colabora en el laboratorio, de los resultados obtenidos se llegó a la conclusión de que los procedimientos empleados en la empresa no están siendo ejecutados con altos niveles de eficiencia, lo que resta el empleo de una administración eficaz del laboratorio, para ello se recomienda ejecutar evaluaciones, actividades de capacitación y operaciones que contribuyan en la prevención de debilidades, que sin el menor síntoma generen problemas graves a la institución, acatar las recomendaciones propuestas en la presente auditoría, con el fin de mejorar su gestión institucional.

Palabras clave: Auditoría Operacional, Eficiencia, Eficacia, Economía, Procesos, Control Interno.

Ing. Angelita Genoveva Tapia Bonifaz
DIRECTORA

SUMMARY

This operational audit to AQLAB laboratories of analysis and environmental assessment of the canton Francisco de Orellana, Orellana Province, period 2013, it was conducted for the purpose of determining the effectiveness, efficiency and economy in the activities, it was necessary the use of research techniques which through interviews and application of internal control questionnaires allowed to obtain relevant information on the activities and processes carried out within the laboratory, just as was advisable to conduct a FODA analysis to identify strengths and weaknesses in the control system internal, each of the activities performed during the evaluation were supported in the application of auditing standards generally accepted, allowing the use to internal questionnaires to staff that collaborates in the laboratory, of the results it was reached to conclusion that the procedures used in the company are not being executed with high efficiency, transfer function which subtracts the prevention of weakness, that without the slightest symptom generate serious problems in the institution and abide by the recommendations proposed in this audit, in order to improve their institutional management.

Keywords: operational audit, efficiency, effectiveness, economy, processes internal control.

INTRODUCCIÓN

La Globalización del mundo actual donde la competitividad y el desarrollo de las empresas que cada día apunta al sector importante como es el financiero, principal herramienta para el logro del desarrollo de nuestro país; el motivo principal de su desarrollo acelerado, la iniciativa y el impulso comercial, razón por la cual estas instituciones deben estar preparadas, es decir contar con procesos adecuados que permitan desarrollar de manera eficiente sus actividades y de esta forma lograr la satisfacción del cliente, fin y propósito último de las instituciones productivas.

Las auditorías se han convertido en el baluarte de las empresas para cumplir sus metas y objetivos generando capital, identificando y minimizando sus debilidades y proponiendo acciones correctivas y preventivas, de manera que la gerencia sin la práctica de ésta no tiene plena seguridad de que sus planes y acciones se estén llevando de manera correcta y que la información generada sea realmente verdadera y confiable.

Con base en lo anterior, se propuso realizar una Auditoría Operacional a AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental, del cantón Francisco de Orellana, permitiéndonos analizar la gestión institucional, el cumplimiento de los procesos, así como también determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía con las que se maneja los recursos de la entidad, buscando el fortalecimiento de las debilidades y así conseguir convertirse en una Institución de prestigio y solvencia en la prestación de servicios petroleros a nivel nacional.

El presente trabajo de investigación se presenta en cuatro capítulos, a saber:

El capítulo I, presenta el Problema a resolver, en él se establecen las características propias del problema de investigación así como los objetivos que se pretenden alcanzar, justificando el porqué del estudio.

En el capítulo II, Marco Teórico, se presentan los antecedentes de investigaciones anteriores, así como la teórica básica relativa a las variables de investigación: Auditoría

de Gestión y herramientas de la Auditoría de Gestión.

En el capítulo III, Marco Metodológico, se determina la metodología utilizada durante la aplicación de la auditoría, especificando las técnicas e instrumentos de recolección de la información utilizados y el procedimiento para su correspondiente procesamiento de datos.

En el capítulo IV, Marco propositivo, se expone el contenido de la propuesta, aplicando los procedimientos esenciales y aplicables a cada una de las fases de la Auditoría de Gestión, relacionando la teoría sobre auditoría con la realidad de la gestión de la empresa.

Finalmente se establece las Conclusiones generales del trabajo de titulación así como sus respectivas Recomendaciones y se hace referencia la bibliografía empleada como referente teórico, así como los anexos de los instrumentos utilizados.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Empresa AQLAB Laboratorios de Análisis y Evaluación Ambiental, es una empresa privada legalmente constituida como AQLAB Laboratorios Acosta y Compañía, según escritura pública de fecha dos de Julio del 2013, con RUC 2290324907001.

AQLAB brinda servicios de análisis en: Aguas (de consumo, naturales y descargas líquidas), Suelos (contaminados, desechos sólidos), Alimentos (preparados, ambientes); y, toma de muestras (Aguas, suelos, lixiviados y alimentos).

La Administración del Laboratorio compromete a todo el personal relacionado con las actividades de ensayo a vincular su actuación para conocer, entender y contribuir con el cumplimiento e implementación de las políticas, objetivos y procedimientos establecidos en el laboratorio; a trabajar con profesionalismo y calidad en la realización de los ensayos, para de este modo satisfacer y superar las expectativas de nuestros clientes, de manera que, se promueva la confianza y lealtad en los servicios; más allá de que se cumpla con la Normativa Internacional, se mantenga y se mejore continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad implantado; sin embargo, a pesar de todo ello existen una serie de deficiencias en el área Administrativa Financiera, a saber:

En la empresa existe arrogación de funciones que no le competen por parte del administrador lo que con lleva a dejar inconcluso tareas en las diferentes áreas.

Además, la entidad no cuenta con un adecuado proceso de reclutamiento, selección y capacitación del personal que labora en la empresa AQLAB, lo que provoca que el recurso humano de la empresa no cumpla satisfactoriamente con los fines para los cuales fue contratado, también se evidencia sobre funciones en el personal debido a que la empresa no posee recurso humano suficiente, lo que ocasiona el retraso del trabajo y la entrega oportuna de informes y reportes importantes para la toma de decisiones al interior de la institución.

Otros de los problemas que se evidencia es que la empresa no cuenta con un adecuado sistema de control de personal, lo que ocasiona irresponsabilidad en el trabajador y por ende el retraso de las actividades a realizarse en el día a día de la entidad.

Otro de los inconvenientes que caracteriza a esta empresa es la falta de un sistema de control interno que permita determinar desviaciones o errores en forma preventiva y concurrente sobre las diversas operaciones financieras que ejecuta cotidianamente la empresa AQLAB, lo que impide el cumplimiento de los objetivos institucionales

Otra de las falencias es el limitado análisis de los estados financieros por falta de un contador a tiempo completo y no poseer un sistema contable lo que provoca que no se disponga de la información centralizada y a tiempo.

Finalmente, las consecuencias de no contar con la Certificación del SAE en más parámetros de análisis, se refleja en la imposibilidad de ampliar los servicios de análisis a más empresas petroleras que requieren los servicios de calidad y satisfacción del cliente; asimismo en la dificultad de acceder a nuevos clientes, lo que provoca la poca rentabilidad de AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera la auditoría operacional aplicada a AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental del Cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, contribuirá a lograr mayor eficacia y eficiencia en el desempeño de sus diversas actividades de carácter administrativa - financiera?

1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

- **Campo:** Auditoría.
- **Área:** Auditoría Operacional.
- **Aspecto:** Auditoría Operacional a AQLAB Laboratorios de Análisis y Evaluación Ambiental.

- **Temporal:** Año 2013

Gráfico N° 1: Ubicación de los laboratorios AQLAB



Fuente: Google Map

Elaborado por: Gloria Ilgay

1.4 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se justifica su emprendimiento desde la perspectiva teórica, ya que se buscará aprovechar todo el contenido teórico referencial que sobre Auditoría Operacional existe, a fin de adaptarlo a las necesidades de AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental, de tal forma que se pueda sintetizar en un examen de Auditoría Operacional, objetivo, veraz, e imparcial.

Desde la perspectiva científico – metodológica, la presente investigación se justifica su emprendimiento, ya que se procurará aprovechar los diferentes métodos y técnicas de investigación existentes, que nos permitan recabar de AQLAB Laboratorios de Análisis y Evaluación Ambiental información veraz, objetiva, real y confiable, a fin de sintetizarla en un informe de auditoría lo más apegado a la realidad.

Desde la parte académica, la presente investigación se justifica su realización, ya que será la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante mi formación académica en el desarrollo de una Auditoría Operacional objetiva; pero asimismo será la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos fruto de la experiencia

y la praxis profesional; y, sin dejar de ser menos importante, porque estaré cumpliendo con un pre requisito para mi incorporación como nueva profesional de la república.

En el plano personal y sin ser de menor importancia, el presente trabajo sirve como prerrequisito para la incorporación como nueva profesional de la República en el área de Contabilidad y Auditoría

El desarrollo de la presente investigación tiene como objetivo solucionar la serie de inconvenientes evidenciados al interior de AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental, a fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño organizacional, que redunde en la mejora de la eficiencia y eficacia de esta institución, esto permite a la gerencia de la entidad tomar las decisiones más adecuadas en la prestación de servicios y por lo tanto satisfacer las múltiples necesidades de sus clientes. Para el efecto es necesario aplicar el modelo COSO I como una herramienta de evaluación del control interno, el cual permite obtener información relevante sobre la situación actual de los controles, que se resume en un informe con recomendaciones para brindar un mejor servicio a los clientes y de esta forma poder ser más eficaces y eficientes; asimismo una propuesta de cambio en las reglamentaciones que regulan los diferentes procesos de AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental para mayor agilidad de la misma.

Otra de las motivaciones para efectuar la presente auditoría operacional fue el deseo de incrementar el conocimiento en términos prácticos sobre la ejecución de una Auditoría a una institución, ya que cada entidad es una realidad diferente, caracterizada por recursos, objetivos y problemáticas diferentes, lo que les vuelve un tema realmente atractivo de ser estudiado y analizado.

Este trabajo de investigación justifica su importancia; práctica y funcional en el ámbito local, regional y por qué no decir a nivel nacional, ya que los resultados obtenidos contribuyen al desarrollo de AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental, así como para aquellas entidades que se encuentren con los mismos problemas o en su misma situación, siendo una de las primeras acciones para la detección y solución de sus problemas el emprendimiento de una Auditoria Operacional; y luego la habilidad y sagacidad de sus directivos para la toma oportuna y adecuada de decisiones.

Cabe resaltar que el desarrollo de la presente investigación es de singular importancia para el personal directivo, administrativo, operativo y los socios de AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental ya que son beneficiarios directos de la misma.

1.4.1 Aporte metodológico

En el presente trabajo de investigación se utiliza el método inductivo el cual nos permite analizar el desarrollo de las operaciones y actividades realizadas dentro de la AQLAB Laboratorios de Análisis y Evaluación Ambiental a través de una auditoría Operacional con la finalidad de proponer mejoras en beneficio de la institución: también se utiliza la investigación de campo porque se recolecta información a través del contacto directo del investigador con la realidad, con la participación directa de los funcionarios de la empresa.

Como técnicas de investigación se utiliza; la entrevista, puesto que se obtiene información de profesionales relacionados con el área a investigar; la encuesta, esta técnica se aplica al personal que labora en la empresa, con la finalidad de obtener información suficiente y competente; la observación, se aplica esta técnica porque se observa atentamente el fenómeno, hecho o caso, se toma y se registra información para su posterior análisis; el análisis, ya que se examina cuidadosamente la información recopilada, se comprueba la calidad de la información y su relevancia ante los hechos advertidos en las etapas de investigación, mediante el cual se define los problemas, precisar su significado y trascendencia, identificar sus causas y buscar las soluciones.

1.4.2 Aporte práctico

El desarrollo de la presente investigación tiene como objetivo solucionar la serie de inconvenientes evidenciados al interior de AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental, a fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño organizacional, que redunde en la mejora de la eficiencia y eficacia de esta institución, esto permite a la gerencia de la entidad tomar las decisiones más adecuadas

en la prestación de servicios y por lo tanto satisfacer las múltiples necesidades de sus clientes. Para el efecto es necesario aplicar el modelo COSO I como una herramienta de evaluación del control interno, el cual permite obtener información relevante sobre la situación actual de los controles, que se resume en un informe con recomendaciones para brindar un mejor servicio a los clientes y de esta forma poder ser más eficaces y eficientes; asimismo una propuesta de cambio en las reglamentaciones que regulan los diferentes procesos de AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental para mayor agilidad de la misma.

Otra de las motivaciones para efectuar la presente auditoría operacional fue el deseo de incrementar el conocimiento en términos prácticos sobre la ejecución de una Auditoría a una institución, ya que cada entidad es una realidad diferente, caracterizada por recursos, objetivos y problemáticas diferentes, lo que les vuelve un tema realmente atractivo de ser estudiado y analizado.

Este trabajo de investigación justifica su importancia; práctica y funcional en el ámbito local, regional y por qué no decir a nivel nacional, ya que los resultados obtenidos contribuyen al desarrollo de AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental, así como para aquellas entidades que se encuentren con los mismos problemas o en su misma situación, siendo una de las primeras acciones para la detección y solución de sus problemas el emprendimiento de una Auditoría Operacional; y luego la habilidad y sagacidad de sus directivos para la toma oportuna y adecuada de decisiones.

Cabe resaltar que el desarrollo de la presente investigación es de singular importancia para el personal directivo, administrativo, operativo y los socios de AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental ya que son beneficiarios directos de la misma.

1.4.3 Aporte académico

Desde la perspectiva académica, la ESPOCH, exige la elaboración de un trabajo de investigación, que justifique los conocimientos adquiridos y su relación con la práctica, previa la obtención del título Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado.

Para cumplir este requisito se desarrolla una auditoría de gestión en la AQLAB Laboratorios de Análisis y Evaluación Ambiental, que solucione los problemas expuestos anteriormente, y a la vez permita poner en práctica los conocimientos adquiridos y por lo tanto adquirir experiencia profesional.

En el plano personal y sin ser de menor importancia, el presente trabajo sirve como prerrequisito para la incorporación como nueva profesional de la República en el área de Contabilidad y Auditoría.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

Realizar una Auditoría Operacional a AQLAB Laboratorios de Análisis y Evaluación Ambiental, del Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, Periodo 2013, para lograr mayor eficiencia en el cumplimiento de sus objetivos.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Determinar el referente teórico que sobre Auditoría Operacional existe, a fin de adaptarlo a las necesidades y requerimientos de AQLAB y poder sintetizarlo en un documento que bien puede convertirse en un referente para empresas que tengan la misma problemática.
- Establecer los procedimientos, herramientas y técnicas de investigación adecuados que permitan recabar información veraz, oportuna y confiable a fin de poder evaluar los diferentes procesos que se ejecutan al interior de la empresa AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental.
- Presentar la planificación, ejecución y como complemento el informe final de auditoría con sus respectivas recomendaciones que permita una mejor toma de decisiones administrativas de AQLAB Laboratorios de Análisis y Evaluación Ambiental, del Cantón Francisco de Orellana.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1 Antecedentes investigativos

Tema: Auditoría Operacional para determinar la eficiencia, eficacia, economía y ética a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda., de la ciudad de Riobamba: período Enero – Junio 2011,

Autores: Olger Alfonso Lapo, Andrés Damián Pérez Reyes,

Resumen: El objeto de este trabajo es identificar el grado de eficiencia, eficacia, economía y ética, que mediante el desarrollo de auditoría se ha determinado debilidades como la falta de un código de ética, falta de control sobre el cumplimiento de los objetivos, entre otros la cual están recomendadas a la gerencia a enfatizar en las respectivas debilidades determinadas.

Comentario: el aporte brindado por este trabajo se fundamenta en la elaboración de papeles de trabajo y el desarrollo mismo de la auditoría, por lo que su guía ha sido importante dentro de la realización de la presente investigación.

2.1.2 Antecedentes históricos

La auditoría existe desde tiempos muy remotos aunque no como tal, debido a que no existían relaciones económicas complejas con sistemas contables. Desde los tiempos medievales hasta la Revolución Industrial, el desarrollo de la auditoría estuvo estrechamente vinculado a la actividad puramente práctica y desde el carácter artesanal de la producción el auditor se limitaba a hacer simples revisiones de cuentas por compra y venta, cobros y pagos y otras funciones similares con el objetivo de descubrir operaciones fraudulentas. Así como determinar si las personas que ocupaban puestos de responsabilidad fiscal en el gobierno y en el comercio actuaban e informaban de modo

honesto, esto se hacía con un estudio exhaustivo de cada una de las evidencias existentes. Esta etapa se caracterizó por un lento desarrollo y evolución de la auditoría.

(Franklin, 2000) expresa que:

En el año de 1935, James O. McKinsey, en el seno de la American Economic Association sentó las bases para lo que él llamó "auditoría administrativa", la cual, en sus palabras, consistía en "una evaluación de una empresa en todos sus aspectos, a la luz de su ambiente presente y futuro probable." Viendo ya la necesidad de las revisiones integrales y analizando a la empresa como un todo en 1945, el Instituto de Auditores Internos Norteamericanos menciona que la revisión de una empresa puede realizarse analizando sus funciones. A fines de 1940 cuando los analistas financieros y los banqueros expresaron el deseo de tener información que le permitiera realizar una evaluación administrativa trajo consigo el surgimiento de otro tipo de Auditoría, la de gestión.

En 1949, Billy E. Goetz declara el concepto de auditoría administrativa, que es la encargada de descubrir y corregir errores de administrativos. Seis años después, en 1955, Harold Koontz y Círyl O'Donnell, también en sus Principios de Administración, proponen a la auto-auditoría, como una técnica de control del desempeño total, la cual estaría destinada a "evaluar la posición de la empresa para determinar dónde se encuentra, hacia dónde va con los programas presentes, cuáles deberían ser sus objetivos y si se necesitan planes revisados para alcanzar estos objetivos. (ps.7-10)

2.2 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.2.1 Auditoría Operacional

De acuerdo a lo expresado por (Williams, 2004), en su obra Auditoría Administrativa;

La Auditoría Operacional también se conoce con los términos Auditoría Administrativa se define como: "examen comprensivo y constructivo de una estructura organizacional de una empresa", o cualquier componente de las mismas, tales como una división o

departamento, así como de sus planes y objetivos, sus métodos de operación y la utilización de los recursos físicos y humanos. (p,45)

(Cubero, 2009) Manifiesta que la Auditoría Operacional es;

Un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa o actividad gubernamental, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad ante el público. (p.24)

(Blanco, 2003) expresa que, la Auditoria Operacional es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección. (p.233)

En conclusión, la Auditoría Operacional es un examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos: humanos, materiales y financieros disponibles y por ende sugerir recomendaciones para el mejoramiento empresarial.

2.2.2 Importancia de la auditoría operacional

De acuerdo con lo manifestado por (Arriaga. Asociados., 2014)

La importancia de realizar una Auditoría Operacional se resume en la necesidad de comprobar el cumplimiento de las metas y objetivos de nuestra empresa. Contar con los recursos personales y productivos necesarios para llevar a cabo una actividad empresarial no es suficiente. Hay que conocerlos a fondo en su uso y

control, evaluarlos y, si es preciso, modificarlos para mejorar nuestro negocio y así alcanzar la máxima eficiencia.

La Auditoría Operacional ayudará a la dirección de la empresa a lograr la administración más eficaz. Permitirá descubrir deficiencias y aspectos a mejorar en los procesos para conseguir la rentabilidad y el crecimiento empresarial. La auditoría Operacional nos permitirá conocer el nivel real de la administración y situación de la empresa; una herramienta, que a la postre ayudará a asesorar a la gerencia y nos guiará en la adaptación necesaria hacia las metas que surjan en un contexto cambiante.

2.2.3 Propósitos y objetivos de la auditoría operacional.

2.2.3.1 Propósitos

Según (Fernández, 2004) el propósito de la Auditoría Operacional;

El propósito fundamental de las primeras auditorías era detectar desfalcos y determinar si las personas en posiciones de confianza estaban actuando e informando de manera responsable, con el paso del tiempo la necesidad de la auditoría surge como una manera efectiva de poner en orden los recursos de la empresa para lograr un mejor desempeño y productividad. Desde el mismo momento en que existió el comercio se llevaron a cabo auditorías de algún modo. Las primeras fueron revisiones meticulosas y detalladas de los registros establecidos para determinar si cada operación había sido asentada en la cuenta apropiada y por el importe correcto. Hoy en día, el inversionista, el accionista, las actividades del gobierno, y el público en general, busca información con el fin juzgar la calidad administrativa (p. 10)

2.2.3.2 Objetivos

De acuerdo a lo manifestado por (Graig-Cooper, 2003) en su obra Auditoría de gestión indica que los objetivos se enfocan en;

- Identificar las áreas de reducción de costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas
- Determinar si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva, a más de determinar si la producción del departamento cumple con las especificaciones dadas; en consecuencia se dan variados informes, presupuestos y pronósticos que así como también los Estados Financieros.
- Establecer el grado en que la entidad y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.
- Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad tanto en los servicios que presta como en los procesos realizados.
- Estimular la adherencia del personal al cumplimiento de los objetivos y políticas de la entidad y mejorar los niveles de productividad, competitividad y de calidad de la entidad.
- Establecer si los controles gerenciales implementados en la entidad o programa son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones (p. 26)

2.2.4 Alcance de la auditoría operacional

(Maldonado, 2006) expone que el alcance de la Auditoría Operacional abarca;

Todas las operaciones de la entidad inclusive las financieras o puede limitarse a cualquier operación, programa, sistema o actividad específica. Tanto en la administración como el personal que lleva a cabo la auditoría debe estar de acuerdo en cuanto al alcance en general, si se conoce que esta auditoría incluye una evaluación

detallada de cada aspecto operativo de la organización, es decir que el alcance debe tener presente:

- Satisfacción de los objetivos institucionales.
- Nivel jerárquico de la empresa.
- La participación individual de los integrantes de la institución.

De la misma forma sería oportuno considerar en la Auditoría Operacional, por la amplitud del objetivo de esta revisión:

- Regulaciones: Evaluar el cumplimiento de la legislación, política y procedimientos establecidos por los órganos y organismos estatales.
- Eficiencia y Economía: Involucra la utilización del personal, instalaciones, suministros, tiempos y recursos financieros para obtener máximos resultados con los recursos proporcionados y utilizarlos con el menor costo posible.
- Eficacia: Se relaciona con el logro de las metas y los objetivos para los cuales se proporcionan los recursos.
- Salvaguarda de Activos: Contempla la protección contra sustracciones obsolescencia y uso indebido.
- Calidad de la Información: Abarca la exactitud, la oportunidad, lo confiable, la suficiencia y la credibilidad de la información, tanto operativa como financiera.

En definitiva el alcance de la auditoría operacional valida todas las operaciones y procedimientos de la entidad y su oportunidad de mejora enfocándose en la eficiencia, eficacia, economía, calidad de la información, y cumplimiento de leyes, procedimientos y políticas (p.58)

2.2.4.1 Elementos de auditoría operacional

(Graig-Cooper, 2003) manifiesta que los elementos de la auditoría operacional son;

- **Eficiencia**

La eficiencia se mide por la relación entre los servicios prestados por un lado y los recursos utilizados por otro, es decir, se mide por la comparación de sus elementos. La evaluación de los niveles de eficiencia requiere la existencia de una determinada información y de una organización suficientemente preparada, éstos deben estar claramente definidos.

Dicha evaluación puede ser realizada en términos cuantitativos o cualitativos, y nos permite conocer:

- a. El rendimiento del servicio prestado o del bien adquirido o vendido, en relación con su coste.
- b. La comparación de dicho rendimiento con una norma establecida previamente.
- c. Las recomendaciones para mejorar los rendimientos estudiados, y en su caso, las críticas de los obtenidos.

- **Eficacia**

La eficacia de una organización se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas de actuación de la misma, es decir, comparando los resultados realmente obtenidos con los resultados previstos y, por tanto, existe eficacia cuando una determinada actividad o servicio obtiene los resultados esperados, independientemente de los recursos que hayan sido utilizados para ello,

La evaluación de la eficacia requiere siempre la existencia de objetivos claros, concretos y definidos, pudiéndose realizar la medición del nivel de eficacia sobre los hechos y sobre los resultados.

Esta evaluación nos permite:

- a. Conocer si los programas cumplimentados han conseguido los fines propuestos.

- b. Facilitar información para decidir si un programa debe ser continuado, modificado o suspendido -controles de eficacia realizados durante el desarrollo del programa, medición en su caso, de los outputs intermedios.
- c. Suministrar bases empíricas para la evaluación de futuros programas.
- d. Descubrir la posible existencia de soluciones alternativas con mayor eficacia.
- e. Fomentar el establecimiento por parte de la alta dirección de la empresa de sus propios controles internos de gestión.

- **Economía**

La economía mide las condiciones en que una determinada empresa adquiere los recursos financieros, humanos y materiales. Para que una operación sea económica, la adquisición de recursos debe hacerse en tiempo oportuno y a un coste lo más bajo posible, en cantidad apropiada y en calidad aceptable, la economía se produce cuando se adquieren los recursos apropiados al más bajo coste posible, por tanto se trata de comparar unos inputs con otros inputs, teniendo en cuenta los factores de calidad, cantidad y precio. (ps.117-121)

2.2.5 Fases de la auditoría de gestión

De acuerdo a lo establecido por la (Contraloría General del Estado, 2006) las fases de la auditoría de gestión son:

2.2.5.1 Fase I: Conocimiento Preliminar

Consiste en obtener un conocimiento integral de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables.

Dentro de esta fase se consideran las siguientes actividades:

- a. Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones, y visualizar el funcionamiento en conjunto.
- b. Revisión de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; y/o recopilación de informaciones y documentación básica para actualizarlos. Su contenido debe proveer un conocimiento y comprensión cabal de la Entidad sobre:
 - La misión, los objetivos, planes direccionales y estratégicos.
 - La actividad principal,
 - La estructura organizativa y funciones, los recursos humanos, la clientela, etc.

2.2.5.2 Fase II: Planificación

Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cual debe establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar. La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollarse, la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsable, y las fecha de ejecución del examen; también debe preverse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en calidad del equipo de trabajo que será utilizado en el desarrollo de la revisión, con especial énfasis en el presupuesto de tiempo y costos estimados; finalmente, los resultados de la auditoría esperados.

Las tareas típicas en la fase de planificación son las siguientes:

- a. Revisión y análisis de la información y documentación obtenida en la fase anterior, para obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, comprender la actividad principal y tener los elementos necesarios para la evaluación de control interno y para la planificación de la auditoría operacional.

Elaboración de programas detallados y flexibles, confeccionados específicamente de acuerdo con los objetivos trazados, que den respuesta a la comprobación de las 3 “E” (Economía, Eficiencia y Eficacia), por cada proyecto a actividad a examinarse.

2.2.5.3 Fase III: Ejecución

Esta etapa es donde se ejecuta propiamente la auditoria, se evalúan cada una de las áreas obteniendo toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad, basada en los criterios de auditoria y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes.

Se emplea cuestionarios para obtener información deseada en forma homogénea para evaluar el control interno del área a examinar, posterior se determinan de niveles de riesgo en los que ha incurrido el organización o áreas examinadas, para luego plantear los indicadores que constituyen puntos de referencia que permitirán comparar los resultados reales de sus operaciones y establecer si estos resultados son superiores, similares o inferiores a las expectativas.

De no disponer la entidad de indicadores de gestión, y tratándose de una primera auditoria de gestión, se utilizarán indicadores básicos. El empleo de estos componentes permite establecer las debilidades detectadas conocidos técnicamente como hallazgos.

2.2.5.4 Fase IV: Comunicación de resultados

El propósito de esta fase es establecer los procedimientos para realizar la comunicación de los resultados del examen de auditoría, como parte de la etapa de comunicación de resultados en el marco de lo dispuesto en ordenamiento jurídico y técnico vigente.

2.2.5.5. Fase V: Seguimiento

El auditor como parte de la evaluación del control interno efectuará el seguimiento de las recomendaciones, para verificar el grado de cumplimiento de las medidas correctivas propuestas. Los procedimientos para efectuar el seguimiento de las recomendaciones, se iniciarán en las unidades operativas al planificar un nuevo examen; al revisar el informe del examen anterior se analizará las recomendaciones para tabularlas en un papel de trabajo.

Los procedimientos a realizarse en el campo serán: la verificación del cumplimiento del cronograma de implantación de las recomendaciones, las entrevistas con la máxima autoridad y con los funcionarios responsables del cumplimiento de las recomendaciones, para exponer el objeto y verificar el alcance del cumplimiento. (ps.79-83)

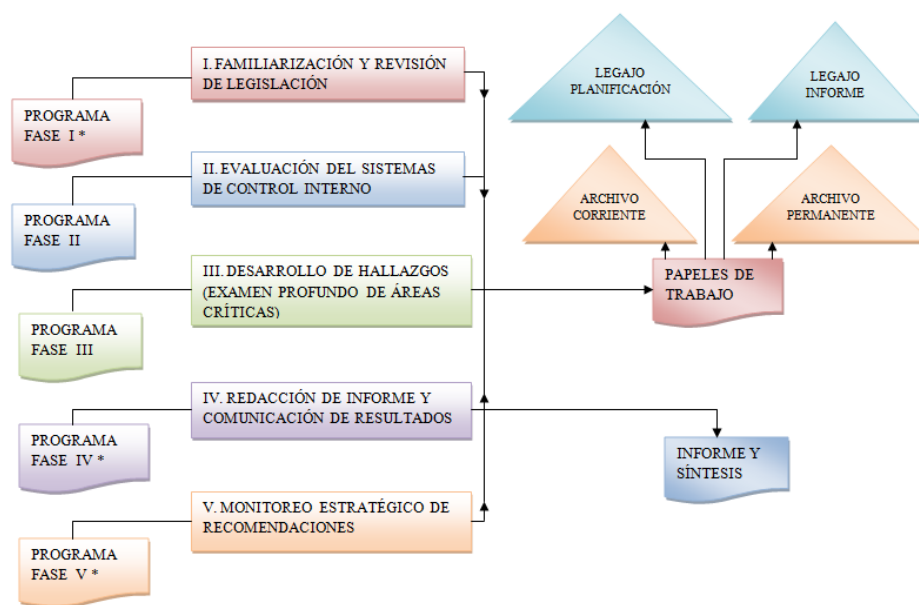


Gráfico N°.1

Fases de la Auditoría de Gestión

Fuente: Maldonado (2006). Auditoría de Gestión

2.3 CONTROL INTERNO

El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de la información. El control interno, consiste en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reaccionan dinámicamente a las condiciones cambiantes. (Maldonado, 2006)

2.3.1 Método COSO I

Para (Estupiñan, 2006) en su libro Control Interno y Fraudes expresa que:

Con el informe COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS), de 1992, se modificaron los principales conceptos del Control Interno dándole a este una mayor amplitud.

El Control Interno se define entonces como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

La seguridad a la que aspira solo es la razonable, en tanto siempre existirá el limitante del costo en que se incurre por el control, que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta; y, además, siempre se corre el riesgo de que las personas se asocien para cometer fraudes.

Se modifican, también, las categorías de los objetivos a los que está orientado este proceso.

De una orientación meramente contable, el Control Interno pretende ahora garantizar:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.
- Salvaguardia de los recursos. (p.84)

2.3.1.1 Componentes del control interno

De acuerdo a lo establecido en el informe COSO I el control interno debe considerar el uso de cinco componentes como:

2.3.1.1.1 Ambiente de control

Marca el comportamiento en una organización. Tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control. El ambiente de control tiene una influencia profunda en la manera como se estructuran las actividades del negocio, se

establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Esto es cierto no solamente en su diseño, sino también en la manera cómo opera en la práctica (Mantilla, 2007, p. 25)

Al respecto cabe destacar a Estupiñan (2006), expresa en su libro Control Interno y Fraude, que dentro del ambiente de control se considera los siguientes subcomponentes:

- **Integridad y valores éticos.-** Tiene como propósito establecer los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control depende de la integridad y los valores del personal que lo diseña, y le da seguimiento.
- **Incentivos y tentaciones:** Según estudios acerca de comportamiento organizacional realizados, la posibilidad que la información financiera contenga datos fraudulentos se deben a factores organizacionales, como el ofrecimiento de fuertes sobornos, esto depende en gran parte de la dirección con la que cuenta la entidad.
- **Proporcionar y comunicar orientación moral.-** Este es un punto que también se mira en las prácticas de información fraudulenta, debido a la ignorancia de las personas, en que la información que están preparando está equivocada o contiene errores, por el simple hecho de atender los requerimientos de los niveles jerárquicos superiores y que hacían parecer que esto beneficiaría a la entidad.
- **Compromisos para la competencia.-** Los altos ejecutivos y los empleados deben caracterizarse por poseer un nivel de competencia apropiado que les permita comprender la importancia de la implantación, mejora y mantenimiento de controles internos.
- **Consejo de directores o comité de Auditoría.-** Otro factor relevante que influye en el Ambiente de Control es el accionar que tengan el Directorio, que está integrado por un conjunto de personas que pueden ser internas o externas a la entidad, cuyas funciones son las de proveer autoridad, orientación, vigilancia y supervisión al grupo gerencial.
- **Filosofía y estilo de operación de la administración.-** “Un factor muy importante dentro del ambiente de Control Interno es la actitud mostrada hacia la información financiera, el procesamiento de esta y los principios y criterios contables, entre otros.

- **Estructura Organizacional.**-“La estructura organizacional de una entidad proporciona la estructura conceptual mediante la cual se planean, ejecutan, controlan y monitorean sus actividades para la consecución de los objetivos globales. Las actividades pueden relacionarse con lo que a veces se denomina cadena de valor.
- **Políticas y prácticas sobre Recursos Humanos.**- Este factor del Ambiente de Control es de gran importancia ya que el Talento Humano es el recurso más activo de una organización, ya que son quienes hacen posible el logro de los objetivos establecidos.(p.63)

2.3.1.1.2 Evaluación del riesgo

Mantilla (2007) en su libro Control Interno dice:

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismos, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, que influyen en el entorno de la organización. La evaluación del riesgo persigue ciertos objetivos tales como:

- **Objetivos de operaciones:** Se refieren a la efectividad y eficiencia de las operaciones, incluyendo objetivos de desempeño y rentabilidad, se identifica con la actividad de la empresa. Se relacionan con la misión de la empresa.
- **Objetivos de información financiera:** Tratan la información de Estados Financieros públicos cuyas características deben ser la confiabilidad, veracidad y oportunidad.
- **Objetivos de Cumplimiento:** Detallan el cumplimiento de leyes y normativa a las que la entidad está sujeta.
- **Consecución de Objetivos:** Un sistema de Control interno deberá generar la seguridad suficiente para la consecución de los objetivos propuestos por la organización, la aplicación de la normativa a la que está sujeta la entidad tanto a nivel interno como externo, así como la obtención de información financiera oportuna y confiable para la adecuada toma de decisiones por parte de gerencia.

- **Identificación de Riesgos:** “El desempeño de una entidad puede estar en riesgo a causa de factores internos y externos. Esos factores a su turno pueden afectar tanto a los objetivos establecidos como los implícitos. Los riesgos se incrementan en la medida en que los objetivos difieren crecientemente del desempeño pasado. (p.66)

2.3.1.1.3 Actividades de control

(Mantilla, 2004) manifiesta que:

Las actividades de control son las políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar las políticas para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos. Las actividades de control se pueden dividir en tres categorías, basadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad con los cuales se relaciona: operaciones, información financiera, o cumplimiento.

Las actividades de control deben orientarse a cumplir con los siguientes subcomponentes:

- **Tipos de Actividades de Control:** Existen diferentes actividades de control, estas dependen de los objetivos de control establecidos que se ajustan a lo necesario para velar por los objetivos de la entidad. Dentro de los tipos de actividades de Control tenemos:
- **Observación de alto nivel.-** Se ejecutan revisiones sobre el cumplimiento de los presupuestos, pronósticos, competencia, y comparaciones con resultados de los años anteriores. Se mide la mejora en los procesos para el uso más eficiente de los recursos y el desempeño de la dirección.
- **Actividades Administrativas.-** Son revisiones que realiza la administración a las actividades que son desarrolladas por el personal de la compañía, a través de indicadores de desempeño, los cuales indican el aporte de estas actividades a la consecución de los objetivos generales.

- **Procesamiento de la información.**- Son controles para verificar que los procesos se realicen en forma completa y con las autorizaciones debidas de acuerdo a los niveles que pueden efectuar tales autorizaciones. Esto se lo comprueba a través de conciliaciones, cruce de información, control de secuenciales numéricos en documentos legales e internos, control del personal.
- **Controles de bienes tangibles.**- Entiéndase como bienes tangibles, no solamente a los activos fijos si no a inventarios, títulos de valores, para controlar su existencia, pertenencia y correcta valuación. Indicadores de desempeño.- Son actividades de control a través de las cuales se mide el grado de cumplimiento sobre los objetivos propuestos, partiendo de una relación entre la parte financiera con la operacional.
- **Segregación de Funciones**- Este es un punto sumamente importante ya que permite realizar un trabajo de supervisión en las actividades y disminuye el riesgo inherente. Existen actividades que no las pueden realizar una sola persona, ya que produce conflicto de intereses. (ps.68-72)

2.3.1.1.4 Información y comunicación

Según lo expresado por (Mantilla, 2004)

Este elemento hace referencia a la visualización que se debe dar a la administración de los hallazgos encontrados a través de la evaluación de Control Interno, esta información debe ser proporcionada en forma oportuna de tal manera que se pueda tomar las medidas correctivas pertinentes. Los sistemas de información generan reportes, con información relacionada con el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, que hace posible controlar las actividades de la entidad tanto internas como las externas que le puedan afectar. “La información se requiere en todos los niveles de una organización para operar el negocio y moverlo hacia la consecución de los objetivos de la entidad en todas las categorías, operaciones, información financiera y cumplimiento”

Este componente requiere de la aplicación de otros subcomponentes como:

- **Sistemas estratégicos e integrados:** Regularmente los Sistemas de Información forman parte de las actividades generales de una organización, no solamente porque se encarga de la recolección y consolidación de la información; si no porque ofrece la posibilidad de generar nuevas iniciativas y estrategias.
- **La comunicación interna** permite emitir un mensaje claro acerca de las responsabilidades de control interno que cada miembro de la compañía tiene, este mensaje debe ser también efectivo, es decir claro y al punto al que desea llegar la administración.
- **La comunicación externa** se la puede realizar a través de canales de comunicación abiertos para clientes y proveedores, así como para entidades de control. Esto permite recibir mejoras en la entrega de bienes y servicios y también un desarrollo normal de las actividades, no viéndose truncadas por limitaciones legales. (ps.73-74)

2.3.1.1.5 Supervisión y monitoreo

Para (Estupiñan, 2006) la supervisión y el monitoreo evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.) El monitoreo debe ser realizado por personas que tengan a su carga una función de supervisión dentro de la entidad, quienes determinan la efectividad de los controles para las actividades a su cargo, que se da en el transcurso de las operaciones. Este monitoreo incluye actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones.

La supervisión y monitoreo es otro de los componentes que requiere de la aplicación de:

- **Ongoing** Son múltiples las actividades que sirven para monitorear la efectividad del control interno en el curso ordinario de las operaciones. Incluyen actores regulares de administración y supervisión, comparaciones, conciliaciones y otras acciones rutinarias

- **Informe de deficiencias.**- Las deficiencias o debilidades encontradas en el sistema de control interno, a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes. A este proceso se le conoce como Informe de deficiencias, que le permite a la dirección estar enterado de lo que no funciona en forma adecuada en la entidad. Estos hallazgos deben tener carácter significativo. (p.32)

2.3.2 Métodos de evaluación

Según la Contraloría General del Estado (2009) los métodos para la evaluación del control interno son diversos, pero los más conocidos son los siguientes:

- **Cuestionarios**

Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito.

- **Flujogramas**

Consiste en revelar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.

Este método es más técnico y remediable para la evaluación, tiene ventaja frente a otros métodos porque permite efectuar el revelamiento siguiendo una secuencia lógica y ordenada, permite ver de un solo golpe de vista el circuito en su conjunto y facilita la identificación o ausencia de controles.

- **Descriptivo o Narrativo**

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se está evaluando; estas explicaciones se refieren a

funciones, procedimientos, registros, formularios, archivo, empleados y departamentos que interviene en el sistema.

El revelamiento se los hace en entrevistas y observaciones de actividades, documentos y registros.

- **Matrices**

El uso de matrices conlleva el beneficio de permitir una mejor localización de debilidades de control interno. Para su elaboración, debe llevarse a cabo los siguientes procedimientos previos:

- Completar un cuestionario segregado por áreas básicas, indicando el nombre de los funcionarios y empleados y el tipo de funciones que desempeñan.
- Evaluación colateral de control interno. En base a lo anterior podemos mencionar que los métodos de evaluación de control interno son muy importantes todos ya que por sí solos no permiten la evaluación eficiente de la estructura de control interno, pues se requiere la aplicación combinada de métodos, ya que el cuestionario nos sirve para obtener mayor información, los flujogramas permite analizar los procesos de las operaciones, el descriptivo o narrativo permite realizar una descripción detallada de las características más importantes de la actividad que se está evaluando y las matrices permite detectar debilidades del control interno de forma rápida. (ps. 55-59)

2.2.3 Papeles de trabajo

De acuerdo con lo que (Cook, 2006) en su obra de Auditoría tomo I establece que;

Los papeles de trabajo son el conjunto de cédulas y documentos elaborados y obtenidos por el auditor durante el curso de la auditoría, estos sirven para evidenciar en forma suficiente, competente y pertinente el trabajo realizado por los auditores y respaldar sus opiniones, los hallazgos, las conclusiones y las recomendaciones presentadas en los informes; así como todos aquellos documentos que respaldan al informe del auditor, pueden ser proporcionados por terceras personas ajenas a la entidad, de la propia

entidad y los elaborados por el auditor en el transcurso del examen hasta el momento de emitir su informe. Se dice además que los papeles de trabajo son la acumulación de toda la evidencia obtenida durante el desarrollo de la auditoría, los papeles de trabajo tienen varias funciones; como ayudar a organizar y coordinar las fases de la revisión de la auditoría, proporcionar información que será incluida en el informe de auditoría y servirá como respaldo de la opinión del auditor, también pueden ser usados como evidencia en caso de demandas legales, fuente de información y otros informes especializados. (p.120)

2.2.3.1 Propósitos de los papeles de trabajo

(Cook, 2006) Indica que el propósito de los papeles de trabajo se enfocan a:

- **Registrar las labores:** Proporcionar un registro sistemático y detallado de la labor efectuada al llevar a cabo una auditoría.
- **Registrar los resultados:** Proporcionar un registro de información y evidencia obtenida y desarrollada, en respaldo de los hallazgos, conclusiones y recomendaciones resultantes de la labor de auditoría.
- **Respaldar el informe del auditor:** El informe de auditoría bajo ninguna circunstancia debe contener información o datos que no estén respaldados en los papeles de trabajo.
- **Indicar el grado de confianza del control interno:** Los papeles de trabajo incluyen los resultados del examen y evaluación del control interno, así como los comentarios sobre el mismo.
- **Servir como fuente de información:** Sirven como fuente de consulta en el futuro, cuando se necesitan algunos datos específicos.
- **Mejorar la calidad del examen:** Los papeles de trabajo bien elaborados llaman la atención sobre asuntos importantes y garantizan que se de atención adecuada a los hallazgos más significativos
- **Facilitar la revisión y supervisión:** Los papales de trabajo son indispensables para la etapa de revisión del informe antes de emitirlo.

Permite al auditor supervisor revisar los detalles del examen. En el caso de cualquier pregunta o dudas sobre el contenido del borrador del informe, los papeles de trabajo están para responderles o aclararlas. (p.129)

2.2.3.2 Características de los papeles de trabajo

Para (Cuellar, 2009) las características de los papeles de trabajo se enfoca en qué; los papeles de trabajo deberán adecuarse a cada trabajo en particular, pero deben poseer las características que les permitan servir de suficiente soporte para demostrar que la información sobre los que el Auditor está emitiendo su opinión, concuerden con los procesos de la compañía, o han sido cotejados con los documento de soporte.

Los papeles de trabajo deben dejar expreso que el examen realizado ha sido planeado mediante el uso de planes y programas y el desempeño de los ayudantes ha sido revisado y supervisado en forma adecuada. También los papeles de trabajo deben demostrar que la eficiencia del sistema de control interno de la compañía ha sido revisada y evaluada al determinar el alcance y oportunidad de las pruebas a los cuales se limitaron los procedimientos de Auditoría. (p.5)

2.2.3.3 Objetivos de los papeles de trabajo

Según (Cuellar, 2009) los papeles de trabajo le permiten tanto al Auditor como al Revisor fiscal dejar constancia de los procedimientos por él seguidos, de las comprobaciones y de la información obtenida.

Los objetivos de los papeles de trabajo para el Contador Público que efectúe la Auditoría de estados financieros pueden ser relacionados así:

- Proporcionar evidencia del trabajo realizado y de los resultados obtenidos en dicho trabajo.
- Suministrar la base para los informes y opiniones del Auditor Independiente o del Revisor Fiscal.

- Constituir una fuente de información concerniente a detalles de saldo de cuentas, rubros de los estados financieros y otros datos obtenidos en relación con el examen o para efectos posteriores a la realización del mismo, como futuras Auditorías.
- Facilitar los medios para una revisión de los Supervisores, Jefes, organismos gubernamentales u otros Contadores que determinen la suficiencia y efectividad del trabajo realizado y las bases que respaldan las conclusiones expresadas, probar a la vez que el trabajo se realizó con calidad profesional.
- Ayudar al Auditor o Revisor Fiscal a la conducción de su trabajo. (p.9)

2.2.3.4 Archivo de los papeles de trabajo

De acuerdo a lo expresado por (Palomino, 2010) los papeles de trabajo se archivan de la siguiente manera:

Con base en su utilización y contenido, los papeles de trabajo se clasifican en archivo permanente o expediente continuo de auditoría y papeles de trabajo actuales o archivo corriente. A continuación se señala las características de cada uno de ellos:

- **Archivo permanente o expediente continuo**

Constituye un legajo o expediente especial en el cual se concentran los documentos relativos a los antecedentes, constitución, organización, operación, normatividad jurídica y contable, etc., esta información debidamente actualizada servirá como instrumento de referencia y consulta en varias auditorías.

La integración del archivo permanente se iniciará en la etapa de planeación de la auditoría, cuando se obtenga información general sobre el ente por auditar.

El archivo permanente se actualizará con la información que se obtenga al ejecutar una auditoría o al dar seguimiento a las recomendaciones correspondientes. Su integración deberá sujetarse a lo dispuesto en el procedimiento para la Integración y Actualización del Archivo Permanente, emitido por el Órgano de Control o de cada una de las áreas correspondientes

- **Archivo corriente o papeles de trabajo del período**

Los papeles de trabajo actuales o del período se elaboran y obtienen en el transcurso de

la auditoría; en ellos se deja evidencia del proceso de planeación y del programa de auditoría; del estudio y evaluación del control interno; del análisis de saldos, movimientos, operaciones, tendencias y razones financieras; del registro de la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos de auditoría; de la supervisión realizada; de la persona que aplicó los procedimientos y de la fecha en que se realizó el trabajo; de las conclusiones de la revisión; y del informe de auditoría en que se incluyan las recomendaciones formuladas.

Los papeles de trabajo denominados cédulas de auditoría, se clasifican de acuerdo a la Guía para la Elaboración de Papeles de Trabajo, en cédulas sumarias, analíticas, subanalíticas, de informe, de observaciones y de seguimiento de recomendaciones

- **Cédulas sumarias o de resumen.-** En las cédulas sumarias se resumen las cifras, procedimientos y conclusiones del área, programa, rubro o grupo de cuentas sujeto a examen; por ejemplo, ingresos, gastos o asignaciones presupuestales.
- **Cédula analítica.-** Además de contener la desagregación o análisis de un saldo, concepto, cifra, operación o movimiento del área por revisar, en las cédulas analíticas se detallan la información obtenida, las pruebas realizadas y los resultados obtenidos.
- **Cédula subanalítica.-** Por medio de las cédulas subanalíticas, se desagregan o analizan con detalle los datos contenidos en una cédula analítica. Si se examina, por ejemplo, la cuenta de inversiones en valores, la cédula subanalítica sería aquella en que se mostraran los saldos mensuales de las cuentas de inversión
- **Cédula de observación.-** Las deficiencias e irregularidades que se hayan encontrado en el transcurso de la revisión, se resumirán en esta cédula de observaciones, debidamente identificados con el número de cédula correspondiente, a fin de facilitar su consulta y revisión.
- **Cédula de informes.-** Una vez concluido el trabajo de auditoría, y de manera adicional a las cédulas en que se presenten las conclusiones, se integrará, al inicio del expediente de papeles de trabajo, un informe donde se expongan brevemente los antecedentes de auditoría, los procedimientos de auditoría aplicados y sus resultados, a fin de ofrecer un panorama de trabajo realizado y de las posibles acciones por emprender

- **Cédula de seguimiento de recomendaciones.-** Si del trabajo de auditoría se derivan recomendaciones u otro tipo de acciones legales, será necesario dejar constancia de ello, primeramente en cédulas de discusión o de comentarios y después en cédulas de control de seguimiento. (Actas de Notificación de Observaciones).

2.2.4 Marcas de auditoría

(Franklin, 2000) todo hecho, técnica o procedimiento que el auditor efectúe en la realización del examen debe quedar consignado en la respectiva cédula analítica o subanalíticas generalmente, pero esto llenaría demasiado espacio de la misma haciéndola prácticamente ilegible no solo para los terceros, sino aún para el mismo auditor.

Para dejar comprobación de los hechos, técnicas y procedimientos utilizados en las cédulas o planillas, con ahorro de espacio y tiempo, se usan marcas de Auditoría, las cuales son símbolos especiales creados por el Auditor con una significación especial.

Para las marcas de auditoría se debe utilizar un color diferente al del color del texto que se utiliza en la planilla para hacer los índices. Las marcas deben ser sencillas, claras y fáciles de distinguir una de otra. El primer papel de trabajo del Archivo de la Auditoría debe ser la cédula de las Marcas de Auditoría. (p. 675)

Tabla N°1: Marcas de Auditoría

Ç	Comparado con auxiliar contable
⊙	Confrontado sin excepción
^	Sumas verificadas
«	Pendiente de registro
Ø	No reúne requisitos
£	Solicitud de Conformación enviada
√	Solicitud de Conformación recibida
Σ	Totalizado
⊙	Conciliado
Ø	Circularizado sin excepción
Ψ	Inspeccionado

Fuente: Guía de Auditoría

Elaboración: La Autora

2.2.5 El riesgo en auditoría

(Hernández, 2006) Es importante en toda organización cuente con herramientas, que garanticen las correctas evaluaciones de los riesgos a los cuales están sometidos los procesos y actividades de una entidad y por medio de procedimientos de control se pueda evaluar el desempeño de la misma.

Los Sistemas de Control Interno, asumen tres tipos de Riesgo:

- **Riesgo de Control:** Que es aquel que existe y que se propicia por falta de control de las actividades de la empresa y puede generar deficiencias del Sistema de Control Interno.
- **Riesgo de Detección:** Es aquel que se asume por parte de los auditores que en su revisión no detecten deficiencias en el Sistema de Control Interno.
- **Riesgo Inherente:** Son aquellos que se presentan inherentes a las características del Sistema de Control Interno.

Sin embargo, los Riesgos están presentes en cualquier sistema o proceso que se ejecute, ya sea en procesos de producción como de servicios, en operaciones financieras y de mercado, por tal razón podemos afirmar que la Auditoría no está exenta de este concepto. (ps.1-2)

2.2.5.1 Composición del riesgo de auditoría

(Maldonado, 2006) manifiesta lo siguiente acerca de los riesgos de auditoría:

Los resultados de la auditoría pueden no estar exentos de errores y omisiones de importantes significación que influyan en la evaluación a expresar por el auditor en su informe, por lo que resulta necesario conocer los riesgos latentes en este proceso, que al igual que la auditoría financiera son:

- **Riesgo inherente**

“El riesgo Inherente afecta directamente la cantidad de evidencia de auditoría necesaria para obtener la satisfacción de auditoría suficiente para validar una afirmación. Esta cantidad puede estar presentada tanto en el alcance de cada prueba en particular como en la cantidad de pruebas necesarias” (Maldonado, 2006)

De igual manera las (Normas Internacionales de Auditoría, 2006) sostienen que “El auditor debería obtener una comprensión de los procedimientos de control suficiente para desarrollar el plan de auditoría. Al obtener esta comprensión el auditor consideraría el conocimiento sobre la presencia o ausencia de procedimientos de control obtenido de la comprensión del ambiente de control y del sistema de contabilidad para determinar si es necesaria alguna comprensión adicional sobre los procedimientos de control” (p.45)

- **Riesgo de detección**

El riesgo de detección es el riesgo de que los procedimientos de auditoría seleccionados

no detecten errores o irregularidades existentes en los estados contables. (Maldonado, 2006)

El riesgo de detección es asumido por parte de los auditores en el desarrollo de la auditoría el mismo que durante la revisión no deficiencias en el Sistema de Control Interno, por otra parte este riesgo es controlable, depende en gran parte de los procedimientos de auditoría utilizados por el personal a cargo de la evaluación.

- **Riesgo de control**

El riesgo de control es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna. Es aquel que afecte a los procesos de control y que evite detectar irregularidades significativas de importancia relativa. (Maldonado, 2006)

2.2.6 Hallazgos

Los hallazgos en auditoría son hechos relevantes que se constituyen en un resultado determinante en la evaluación de un asunto en particular, al comparar la condición (situación detectada) con el criterio (debe ser). Se puede decir también que es una situación determinada al aplicar pruebas de auditoría que se complementan estableciendo sus causas y efectos. (Alonso, 2012)

2.2.6.1 Elementos del hallazgo

Manual de Auditoría Gubernamental (2009); desarrollar en forma completa todos los elementos del hallazgo en una auditoría, no siempre podría ser posible. Por lo tanto, el auditor debe utilizar su buen juicio y criterio profesional para decidir cómo informar determinada debilidad importante identificada en el control interno. La extensión mínima de cada hallazgo de auditoría dependerá de cómo éste debe ser informado, aunque por lo menos, el auditor debe identificar los siguientes elementos:

Condición: Se refiere a la situación actual encontrada por el auditor al examinar un área, actividad, función u operación, entendida como “lo que es”.

Criterio: Comprende la concepción de “lo que debe ser “, con lo cual el auditor mide la condición del hecho o situación.

Efecto: Es el resultado adverso o potencial de la condición encontrada, generalmente representa la pérdida en términos monetarios originados por el incumplimiento para el logro de la meta, fines y objetivos institucionales.

Causa: Es la razón básica (o las razones) por lo cual ocurrió la condición, o también el motivo del incumplimiento del criterio de la norma. Su identificación requiere de la habilidad y el buen juicio del auditor y, es indispensable para el desarrollo de una recomendación constructiva que prevenga la recurrencia de la condición.

Llamase hallazgo o debilidad a las novedades encontradas durante la ejecución de la auditoría

2.2.7 Indicadores de gestión

De acuerdo a lo expresado por (Franklin B. , 2010) Un indicador es “una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación,” lo que permite deducir entonces que éstos son expresiones matemáticas a la que puede recurrirse para la evaluación comportamental de una variable o características de un objeto de estudio. De igual manera, puede establecerse que un indicador de gestión se constituye en una variable a la que se recurre a través del tiempo para determinar cómo ha sido el rendimiento de algunos de los procesos al interior de la organización.

Teniendo en cuenta las diferentes posturas de algunos autores frente al concepto de indicador, podría tener definirse éste nuevamente y teniendo como punto diferente las posturas de dichos autores, por lo cual podría decirse entonces que los indicadores de gestión son expresiones cuantitativas del comportamiento o desempeño de una organización, cuyo valor al ser comparado con uno de referencia, señala una desviación sobre la cual podrán tomarse acciones preventivas o correctivas, según el caso. En otras palabras, los indicadores de gestión permiten analizar qué tan bien se está administrando

la organización en aspectos como uso de recursos (eficiencia), cumplimiento de programas (efectividad), errores o defectos de productos (calidad), etc. (p.78)

2.2.7.1 Clasificación de los indicadores de gestión

(Sánchez, 2013) manifiesta que dentro del desarrollo de la auditoría es conveniente tener conocimiento del uso de ciertos indicadores:

- **Indicadores de cumplimiento:** con base en que el cumplimiento tiene que ver con la conclusión de una tarea. Los indicadores de cumplimiento están relacionados con las razones que indican el grado de consecución de tareas y/o trabajos.
- **Indicadores de evaluación:** la evaluación tiene que ver con el rendimiento que se obtiene de una tarea, trabajo o proceso. Los indicadores de evaluación están relacionados con las razones y/o los métodos que ayudan a identificar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.
- **Indicadores de eficiencia:** teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo de recursos. Los indicadores de eficiencia están relacionados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y/o trabajos.
- **Indicadores de eficacia:** eficaz tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficacia están relacionados con las razones que indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos.
- **Indicadores de gestión:** teniendo en cuenta que gestión tiene que ver con administrar /o establecer acciones concretas para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados y planificados. Los indicadores de gestión están relacionados con las razones que permiten administrar realmente un proceso.

2.8 NORMATIVIDAD DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

El desarrollo de la Auditoría de Gestión se encuentra sustentado en la siguiente normativa:

2.8.1 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

De acuerdo a lo expresado en Las Normas de Auditoría de General Aceptación (NAGAS) se consideran como el conjunto de cualidades personales y requisitos profesionales que debe poseer el Contador Público y todos aquellos procedimientos técnicos que debe observar al realizar su trabajo de Auditoría y al emitir su dictamen o informe, para brindarles y garantizarle a los usuarios del mismo un trabajo de calidad.

Para la auditoría de gestión las normas más usadas son:

2.8.1.1 Normas personales

Hacen referencia a las cualidades que el auditor debe tener para realizar este tipo de trabajo, dentro de las cualidades que el carácter profesional del control de gestión lo exige están las siguientes:

- **Entrenamiento técnico y capacidad profesional**

El entrenamiento técnico permanente implica la adquisición de habilidades y conocimientos necesarios para la realización del trabajo. El personal asignado para realizar el control de gestión debe tener capacidad y preparación en áreas afines, así como la más alta formación ética y moral que le permita, realizar un análisis eficiente.

- **Independencia mental**

Los juicios emitidos deben basarse en resultados objetivos, determinados por los resultados del trabajo, independientes de cualquier opinión personal que desvíe la realidad de la entidad.

- **Cuidado y diligencia profesional**

En el desarrollo del trabajo el profesional debe tener una visión analítica y creativa, la cual le permita efectuar un análisis crítico en áreas estratégicas y establecer las herramientas necesarias para la toma de decisiones.

- **Normas relativas al trabajo**

Estas normas hacen relación al desarrollo del trabajo con criterios de planeación, análisis de estados financieros, metas y programas, beneficiarios de su acción y análisis de los costos mínimos. Las normas relativas del trabajo son:

a) Planeación y supervisión

La Planeación hace referencia al conjunto de actividades programadas secuencialmente antes de ejecutar un análisis, con el fin de establecer la metodología de trabajo. La Supervisión en el control de gestión debe ser oportuna, técnica y profesional, de manera que coadyuve en el desarrollo del trabajo, esto con el propósito de garantizar la calidad de la evaluación.

b) Estudio y evaluación del control interno

La administración tiene la obligación de adoptar e implantar medidas de control interno que prevengan la omisión de errores e irregularidades, así como de protección de los bienes patrimoniales. El auditor debe revisar los sistemas y procedimientos de control interno para determinar el alcance de las pruebas.

c) Obtención de evidencia

Recabar las pruebas suficientes y competentes para fundamentar el resultado de la revisión. Los hechos debidamente documentados establecerán el vínculo jurídico para determinar las medidas correctivas y, en su caso, las responsabilidades que procedan.

2.8.1.2 Normas relativas a la rendición de informe

Las normas de información establecen directrices para preparar el informe de auditoría, de igual forma regulan la calidad de la comunicación de los resultados del trabajo del auditor a los usuarios.

a) Presentación conforme a principios

El informe debe contener indicación sobre si los Estados Financieros están presentados de acuerdo con Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

La primera norma relativa a la rendición de informes exige que el auditor indique en su informe si los estados financieros fueron elaborados conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Esta norma requiere no de una aseveración del auditor, sino de su opinión sobre si los estados financieros están presentados de acuerdo con tales principios.

b) Uniformidad en aplicación de principios

El informe debe contener indicación sobre si tales principios han sido aplicados de manera uniforme en el periodo corriente en relación con el período anterior. El objetivo de la norma sobre uniformidad es dar seguridad de que la comparabilidad de los estados financieros entre períodos no ha sido afectada substancialmente por cambios en los principios contables empleados o en el método de su aplicación, o si la comparabilidad ha sido afectada substancialmente por tales cambios, requerir una indicación acerca de la naturaleza de los cambios y sus efectos sobre los estados financieros.

c) Razonabilidad en las revelaciones

La tercera norma relativa a la información del auditor a diferencia de las anteriores restantes es una norma de excepción, pues no es obligatoria su inclusión en el informe del auditor. Se hace referencia a ella solamente en el caso de que los estados financieros no presenten revelaciones razonablemente adecuadas sobre hechos que tengan materialidad o importancia relativa a juicio del auditor.

d) Opinión, relación con los estados, salvedades, abstención de opinión y opinión adversa

Siempre que el nombre de un Contador Público sea asociado con estados financieros, deberá expresar de manera clara e inequívoca la naturaleza de su relación con tales estados. Si practicó un examen de ellos, el Contador Público deberá pronunciar claramente el carácter de su examen, alcance y opinión profesional sobre lo razonable de la información contenida en dichos estados financieros.

2.8.2 Uso de indicadores en auditoría operacional

El uso de indicadores en la Auditoria, permite medir:

- La eficiencia y economía en el manejo de los recursos
- Las cualidades y características de los bienes producidos o servicios prestados (eficacia).
- El grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios o clientes a quienes van dirigidos (calidad). (Cuellar, 2009)

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizó bajo la modalidad de investigación cuantitativa y cualitativa

.

3.1.1 Cuantitativa

Por lo señalado, la presente investigación realiza la recolección de datos para comprobar la idea a defender, con base en la medición numérica de los indicadores de gestión. De esta forma se obtuvo información de la entidad en forma de datos numéricos que se sintetizaron para la conclusión de datos medidos.

3.1.2 Cualitativa

Con la finalidad de obtener más información confiable para mayor conocimiento del investigador, se adoptó la modalidad cualitativa para comprender la verdadera situación en la que se encuentra la entidad, y en base a esto formular recomendaciones que ayudan a mejorar el desarrollo empresarial.

3.2.TIPOS DE INVESTIGACIÓN

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se aplicaron los siguientes tipos de investigación.

3.2.1. De campo

En este tipo de investigación fue necesaria la visita a las instalaciones del laboratorio AQLAB del cantón Francisco de Orellana, para conocer de cerca los acontecimientos suscitados y a partir de ello poder realizar un análisis de los hechos.

3.2.2. Bibliográfica – documental

La presente investigación se considera bibliográfica - documental debido a que se fundamenta en la recopilación y análisis de postulados establecidos por diferentes autores en diferentes libros sobre el tema en mención. Adicionalmente, la investigación documental se sustenta en la revisión de los archivos de AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental, cuya información sirve de base para el desarrollo de la Auditoría Operacional, esto permite ampliar, profundizar y sustentar la misma.

Este tipo de investigación se desarrolla en su mayoría en el capítulo II de la presente investigación, por cuanto en éste se establece el marco teórico del trabajo, utilizando varios datos e información bibliográfica.

3.2.3. Exploratorio

Esta investigación es de carácter exploratorio, lo cual permitió realizar una visita preliminar al ente examinado con la finalidad de conocer y familiarizarse con el problema a investigar, reconociendo las variables de interés investigativo. Para realizar este trabajo se procedió a buscar información relacionados con el tema, con el fin de dominar a fondo el problema y poder solucionarlo de la manera acertada.

3.2.4. Descriptiva

En el presente trabajo se utilizó el tipo de investigación descriptiva porque se describe situaciones y eventos que se dieron en el área administrativa y operacional de los laboratorios AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población de AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental del cantón Francisco de Orellana está conformada por cinco funcionarios. Por ser reducido

el número de personas que conforman el cuerpo directivo y administrativo de la misma, se analizó al 100% de sus integrantes, es decir la totalidad, con el propósito de obtener evidencia confiable.

Tabla N°2: Población de AQLAB

N°	Cargo	Nombre
1	Gerente Técnico	Ing. Armando Meléndrez
2	Responsable de Calidad	Ing. Tania Vargas
3	Servicio al cliente/S.F	Sr. Christian Morales
4	Auxiliar Técnico	Ing. Ana Guananga

Fuente: MC de AQLAB

Elaboración: La autora

3.3.2 Muestra

En el presente trabajo de investigación no se realiza el cálculo de una muestra ya que la población de AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental del cantón Francisco de Orellana es muy reducida y se trabajó con la totalidad del personal sujeto a evaluación.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1 Método analítico

Con la aplicación de este método en el presente trabajo de investigación se analizó cada una de las actividades que realiza AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental, esto permitió observar ciertas debilidades que se presentan en algunas actividades que ejecuta la institución, dando lugar a las áreas críticas a tratar en el presente trabajo investigativo.

3.4.2 Método sintético

En el desarrollo del presente trabajo de investigación, se aplicó el método sintético el cual nos permite evaluar a la empresa en forma integral.

3.4.3 Método inductivo

En base a lo anterior en el presente trabajo de investigación el proceso de conocimiento se inició con la observación de cada una de las actividades de la empresa, con el propósito de conocer la situación general de la institución, además este método permitió concluir con la comprobación de la idea a defender y su demostración sobre los niveles de eficiencia, eficacia y economía con los que se han manejado los recursos de la entidad.

3.4.4 Método deductivo

En el presente trabajo de investigación se aplicó el método deductivo, el mismo que parte de situaciones generales explicadas en el marco teórico como es el concepto, procesos, elementos e indicadores de Auditoría de Gestión, el cual se adaptó a la propuesta de este trabajo investigativo.

3.4.5 Técnicas e instrumentos de Investigación

A continuación las técnicas e instrumentos de investigación que se utilizaron en el desarrollo del trabajo investigativo:

a) Técnica de verificación ocular

- **Comparación**

Se aplicó la técnica de la comparación para verificar la información física la cual aporó en la investigación de manera segura y oportuna.

- **Observación**

En el desarrollo del presente tema se aplicó esta técnica ya que en todo momento se acude a la observación directa de todos y cada uno de los procedimientos que se realizan en AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental, además se realizó una verificación visual de los documentos, materiales que posee la entidad con la finalidad de recopilar información oportuna para el desarrollo de la misma, esto se realiza a través de una guía de observación.

- **Revisión selectiva**

En base a esta técnica se realizó una rápida revisión o examen de alguna de los procesos que se efectuaron en AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental con el propósito de separar y analizar los aspectos relevantes que requieren de una atención especial y evaluación durante la ejecución de la auditoría operacional.

- **Rastreo**

Mediante esta técnica se revisa y se evalúa el sistema de control interno de la cooperativa, a través de la revisión de cada una de las actividades desde su inicio hasta el fin de sus procesos, con la finalidad de verificar que todos los procesos sean los adecuados y que se realicen en forma secuencial.

b) Técnicas de verificación verbal

- **Indagación**

A base de esta técnica se obtuvo información verbal mediante averiguaciones, conversaciones de forma directa con el personal del laboratorio sobre las actividades propias de la institución.

- **Entrevista**

A través de esta técnica se estableció un proceso de comunicación con talento humano que labora en AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental, el uso de esta

técnica permitió obtener información sobre el desempeño de cada uno de los empleados, se aplicó esta técnica a través del instrumento denominado guía de entrevista.

- **Encuesta**

Se aplicó la encuesta en forma directa a los funcionarios de la empresa con la finalidad de obtener información acerca de todas y cada una de las actividades que se realizan en la misma; como instrumento se requiere el diseño de cuestionarios internos.

c) Técnicas de verificación escrita

- **Análisis**

Con la aplicación de esta técnica se analizó la documentación interna y externa de la entidad, con el fin de llegar a una deducción lógica, esto involucra la separación de las diversas actividades que se realiza en la entidad, con el propósito de determinar el efecto inmediato o potencial.

- **Confirmación**

Mediante la aplicación de esta técnica se mantuvo una comunicación independiente y por escrito con los funcionarios que participan o ejecutan las actividades de los laboratorios, con el fin de comprobar la autenticidad de los registros y documentos sujetos al examen, así como para determinar la exactitud o validez de los hechos y actividades.

- **Tabulación**

En el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de tabulación con el objeto de agrupar resultados importantes obtenidos en áreas, segmentos o elementos examinados, la cual permitió llegar a conclusiones.

d) Técnicas de verificación documental

- **Comprobación**

Se aplicó esta técnica en el presente trabajo de investigación con la finalidad de

cerciorarse o asegurarse de la veracidad de los procesos que se realizaron en AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental, y de la información de respaldo que fueron oportunamente proporcionados.

e) Técnicas de verificación física

- **Inspección**

En base a esta técnica se realizó un examen físico de los documentos existentes en AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 AUDITORÍA OPERACIONAL DE AQLAB LABORATORIOS DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN AMBIENTAL DURANTE EL PERIODO 2013 UBICADO EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA

La ejecución de la Auditoría operacional del AQLAB, por el período 2013 se ha realizado con el propósito de conocer si los procesos desarrollados por el laboratorio cumplen con lo establecido por la ley en aspectos relacionados a normas de protección del medio ambiente, y los niveles de eficiencia y eficacia alcanzados, dicho examen posee el sustento exigido por la Normas Ecuatoriana de Auditoría, y las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, por lo que su desarrollo cuenta con los parámetros de evaluación apropiados lo que ha permitido redactar el correspondiente informe.

ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORÍA OPERACIONAL
LABORATORIOS AQLAB
 período del 01 al 31 de diciembre del 2013



PROGRAMA GENERAL

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	Elaboración/ Supervisión
Fase I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR			
1.1	Se visitó las instalaciones del laboratorio	VI	GI/GT
1.2	Se obtuvo información general del laboratorio	IGL	GI/GT
1.3	Se realizó una entrevista al representante legal	ERL	GI/GT
1.4	Se analizó la documentación existentes	ADE	GI/GT
1.4	Se realizó un análisis situacional	AS	GI/GT
1.4	Se presentó la orden de trabajo	OT	GI/GT
Fase II: PLANIFICACIÓN			
2.1	Se elaboró el memorando de planificación	MP	GI/GT
2.2	Se diseñó el plan específico de auditoría	PEA	GI/GT
2.3	Se presentó la carta compromiso	CC	GI/GT
2.4	Se presentó la carta de inicio de la auditoría	IA	GI/GT
2.5	Se presentó las solicitudes de requerimiento de información	RI	GI/GT
Fase III: EJECUCIÓN			
3.1	Se diseñó el Cuestionario de Control Interno en base al COSO	CCI-Cs	GI/GT
3.2	Se diseñó Cuestionarios de Control Interno por áreas	CCI	GI/GT
3.3	Se elaboró la matriz de confianza riesgo	MCR	GI/GT
3.4	Se elaboró las cédulas sustantivas de procesos	CS	GI/GT
3.5	Se aplicó indicadores de gestión	IGL	GI/GT
3.6	Se determinaron hallazgos	HG	GI/GT
Fase IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS			
4.1	Se realizó la convocatoria a lectura del examen	LI	GI/GT
4.2	Se entregó la hoja de registro de asistencia a los implicados en el examen	RA	GI/GT
4.3	Se presentó el Informe Final	IF	GI/GT

Elaborado por: G.I
Supervisado por: G.T

Fecha elaboración: 28-12-2015
Fecha supervisión: 28-12-2015


Tabla N° 3: Marcas de auditoría utilizadas en el examen

Marca	Significado
Υ	Visita instalaciones
<input type="checkbox"/>	Información general del laboratorio
<input type="checkbox"/>	Entrevista al representante legal
Φ	Análisis documentación existente
Ζ	Análisis situacional
Ϸ	Orden de trabajo
Β	Memorando de planificación
⌘	Plan de auditoría
Ŭ	Carta compromiso
ı	Carta inicio de examen
ℱ	Requerimiento información
ℋ	Standard Methods 2012, Ed22 4500 NO2 B
Ⓞ	Standard Methods 2012 Ed 22 4500 H+B
Σ	Ensayos en el laboratorio permanente categoría 0
<input type="checkbox"/>	Alcance de acreditación OAE LE C 14-009
Θ	Servicio de Acreditación Ecuatoriana SAE
℥	Registros en hoja de cálculo
Π	Presupuesto ejecutado

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Gloria Ilbay

ARCHIVO PERMANENTE

ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013				
				
Fase I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR				
Objetivo: Obtener información sobre las actividades que realiza el laboratorios para contar con elemento de juicio.				
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	Fecha	Elaboración/ Supervisión
1.1	Visita las instalaciones del laboratorio	VI	04-01-2016	GI/GT
1.2	Información general del laboratorio	IGL	06-01-2016	GI/ GT
1.4	Entrevista al representante legal	ERL	08-01-2016	GI/ GT
1.4	Análisis de la documentación existente	ADE	11-01-2016	GI/ GT
1.5	Análisis situacional	AS	13-01-2016	GI/ GT
1.6	Orden de trabajo	OT	14-01-2016	GI/ GT

Elaborado por: G.I
Supervisado por: G.T

Fecha elaboración: 04-01-2016
Fecha supervisión: 14-01-2016

ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORÍA OPERACIONAL
LABORATORIOS AQLAB
período del 01 al 31 de diciembre del 2013



Visita a las instalaciones

Se realizó la visita a las instalaciones de AQLAB LABORATORIO el día 11 de Julio del 2015 y se pudo observar que la actividad principal del laboratorio es el análisis clínico o microbiológico y fisicoquímico de aguas de consumo, aguas naturales, descargas líquidas, suelos, lixiviados y alimentos.

Las instalaciones se encuentran ubicadas en las calles Juan Huncite S/N y Fray Gregorio de Aluminia Coca, el laboratorio cuenta con local propio, para el desarrollo de sus actividades se pudo observar que cuentan con equipos de alta tecnología lo que garantiza los resultados de los análisis efectuadas.


Los laboratorios mantienen un sistema de gestión de calidad establecido por las Normas NTE INEN ISO/IEC 17025:2006, la cual es esencial por cuanto asegura que los servicios de ensayo cumplan con los requisitos establecidos.

Además se observó que en el laboratorio colaboran seis personas desempeñando cargos específicos como:

- | | |
|-----------------------------------|------------------------|
| • Administrador/ Director Técnico | Ing. Ángel Meléndrez |
| • Responsable de calidad | Ing. Tannia Vargas |
| • Asistente de Dirección técnica | Dr. Bladimir Acosta |
| • Atención al cliente | Ing. Christian Morales |
| • Analista Técnico | Ing. Nelson Shiguango |
| • Auxiliar | Bach. Nestor Mero |

La mayor parte del personal son socios del laboratorio, por lo que las labores son desarrolladas con responsabilidad.

VI 2/2

<p>ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013</p>	
Visita a las instalaciones	

Una vez analizada la estructura del personal de AQLAB se comprobó que el Director Técnico, el Asistente de la Dirección Técnica y la persona encargada de brindar atención al Cliente a más de ser empleados son accionistas de la empresa, con respecto al perfil del personal a excepción del empleado del área de contabilidad el resto poseen formación profesional de tercer nivel, con conocimientos en los diferentes cargos asignados.

Los clientes potenciales son empresas petroleras quienes, en cumplimiento a disposiciones de orden legal deben estar en constante evaluación del ambiente y recursos naturales.

Y Visita a las instalaciones

Elaborado por: G.I

Fecha elaboración: 04-01-2016

ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORÍA OPERACIONAL
LABORATORIOS AQLAB
período del 01 al 31 de diciembre del 2013



Información general del laboratorio

La creación de AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental, nace de la idea de un grupo de emprendedores, quienes con la experiencia de haber laborado en empresas similares y luego de haber realizado varias observaciones a las necesidades del sector, llegaron a la conclusión que existe un solo laboratorio que prestan servicios al sector petrolero de la ciudad del Coca y Amazonía, razón por la cual se prevé la necesidad de crear un nuevo laboratorio que mejore el servicio y cumplan las expectativas de las empresas petroleras asentadas en el sector de producción petrolera.

En tales circunstancias, el Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental AQLAB, inició sus operaciones como AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental, con fecha 5 de Agosto del 2013.

El dos de Julio de 2013 se realiza la escritura pública de constitución de la Compañía en Nombre Colectivo “AQLAB LABORATORIOS ACOSTA Y COMPAÑÍA” y el 16 de Octubre de 2013 se inicia las actividades ante el Registro Único de Contribuyentes con nombre comercial: AQLAB LABORATORIOS DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN AMBIENTAL.


Misión

Proveer servicios de análisis de laboratorio de alta calidad con resultados confiables y oportunos para nuestros clientes, utilizando técnicas analíticas reconocidas internacionalmente y con personal capacitado.

Visión

Ser líderes en el Ecuador en servicios de análisis químico ambiental utilizando técnicas y equipos actualizados, aplicándolos de manera eficiente.

IGL 2/5

<p>ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013</p>	
Información general del laboratorio	

Objetivos Generales


- Prestar servicios de calidad a empresas privadas, públicas y otras relacionadas a la actividad petrolera y ambiental, en las áreas de análisis microbiológicos y fisicoquímicos de Aguas de Consumo, Aguas Naturales, Descargas Líquidas, Suelos, Lixiviados, Alimentos.
- Implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad, para asegurar que los servicios de ensayo cumplen con los requisitos establecidos en la Norma NTE INEN ISO/IEC 17025:2006
- Ofrecer una alternativa a las empresas de esta zona en cuanto al tiempo en la entrega de resultados de los ensayos requeridos, con horario de atención ininterrumpido.
- La Dirección General de AQLAB, se encargará de gestionar y determinar los recursos económicos, materiales y humanos que sean necesarios para cumplir con los Objetivos Estratégicos y de esta Política de Calidad.

Objetivos específicos

- Ofertar servicios de calidad en análisis químico ambiental
- Garantizar al cliente confidencial en los resultados de los análisis realizados en AQLAB aplicando sistemas apropiados.

- Asegurar la satisfacción del cliente a través de un sistema eficaz y eficiente de respuestas a requerimientos que se presente en el proceso de análisis de muestras.
- Capacitar constantemente de acuerdo a las necesidades y los cambios de las técnicas y procedimientos de análisis químico ambiental
- Asegurar la implementación, mantenimiento y mejoramiento del sistema de calidad bajo la norma INEN ISO/TEC 17025:2006

IGL 3/5

<p align="center">ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013</p>		
Información general del laboratorio		

Política de Calidad

AQLAB Laboratorios de Análisis y Evaluación Ambiental, enmarca sus actividades dentro de un Sistema de Gestión de Calidad afín a los requisitos de la Norma NTE INEN ISO/IEC 17025:2006, y en este accionar proporciona servicios de análisis de Aguas, Suelos, Lixiviados y Alimentos, entregado con autonomía e integridad, para garantizar la calidad y confiabilidad de sus resultados. La Administración del Laboratorio compromete a todo el personal relacionado con las actividades de ensayo a vincular su actuación para conocer, entender y contribuir con el cumplimiento e implementación de las políticas, objetivos y procedimientos establecidos en el laboratorio, al trabajo desarrollado con profesionalismo y calidad en la realización de los ensayos, para de este modo satisfacer y superar las expectativas de nuestros clientes, de manera que, se promueva la confianza y lealtad en los servicios, se cumpla con ésta Norma Internacional y se mantenga y mejore continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad implantado.

Servicios

1. Análisis de Agua

- De consumo, envasadas, purificadas y potabilizadas
- Naturales, ríos, pozos, esteros y lagos
- Descargas líquidas, industriales y domésticas

2. *Análisis de Suelos*

- Suelos contaminados,
- Desechos sólidos
- Lixiviados (líquido percolados)

3. *Alimentos*

- Preparados y procesados
- Control de superficies y ambientes

IGL 4/5


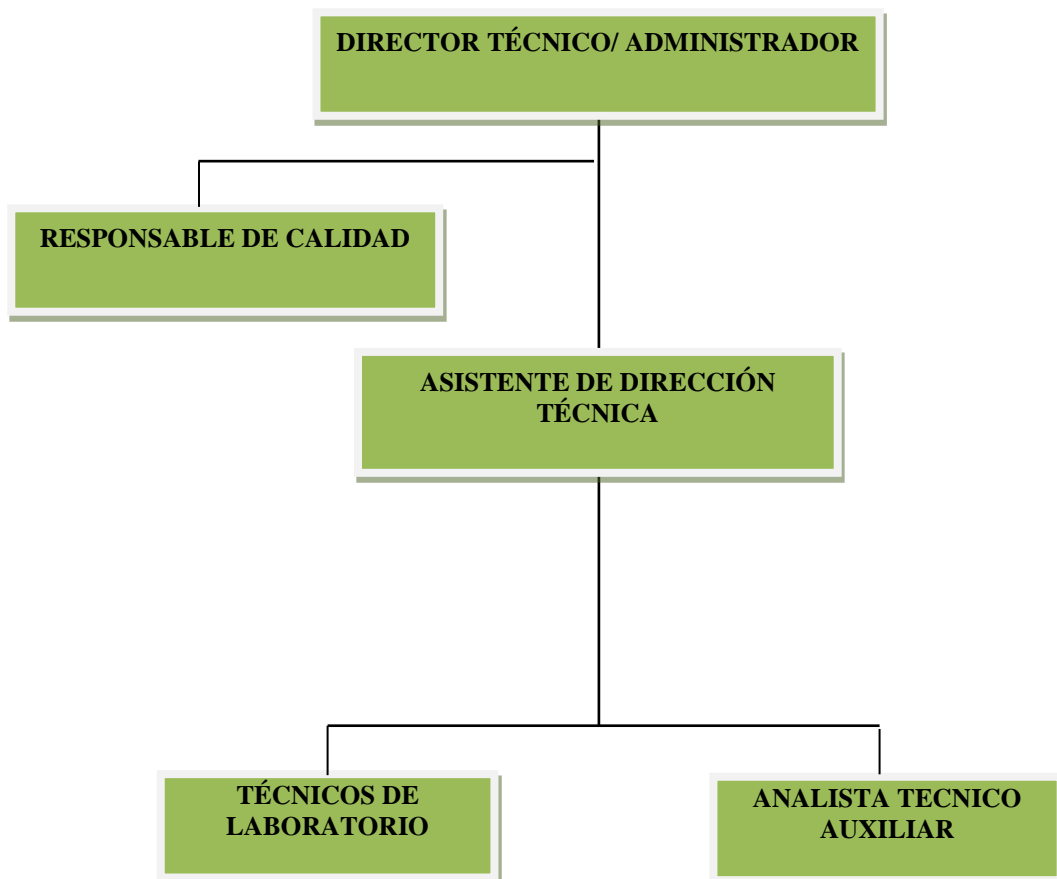
<p>ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013</p>	
Información general del laboratorio	

Grafico N° 1: Organigrama estructural “AQLAB”




Fuente: AQLAB Laboratorios

Elaborado por: Gloria Ilbay

El laboratorio presenta una estructura organizacional sencilla como se puede apreciar en el organigrama.

IGL 5/5

<p>ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013</p>	
Información general del laboratorio	

BASE LEGAL

Leyes a las cuales se rige la entidad

El Laboratorio AQLAB es una compañía en nombre colectivo legalmente constituida, por lo que está sujeta a leyes y regulaciones siguientes:

- Constitución Política del Estado Ecuatoriano
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- Código de trabajo
- Reglamento Interno de la Compañía AQLAB.

Artículos de la Ley de Compañías y su Reglamento General que exigen realizar auditorías externas en una Compañía.

LEY DE COMPAÑÍAS, CODIFICACIÓN

SECCION II

DE LA COMPAÑÍA EN NOMBRE COLECTIVO

I. CONSTITUCION Y RAZON SOCIAL


Art. 36.- La compañía en nombre colectivo se contrae entre dos o más personas que hacen el comercio bajo una razón social. La razón social es la fórmula enunciativa de los nombres de todos los socios, o de algunos de ellos, con la agregación de las palabras "y compañía". Sólo los nombres de los socios pueden formar parte de la razón social.

□ Información general del laboratorio

Elaborado por: G.I
Supervisado por: G.T

Fecha elaboración: 06-01-2016
Fecha supervisión: : 06-01-2016

ERL ½

<p>ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013</p>	
Entrevista al representante legal	

Entidad: AQLAB Laboratorios

Actividad económica: Análisis Físicos-químicos

Entrevistado: Ing. Ángel Armando Meléndrez

Cargo: Administrador/Director Técnico

¿Cuál es la principal actividad de AQLAB?

La principal actividad de la empresa es prestar servicios de calidad a empresas públicas, privadas y otras relacionadas a la actividad petrolera y ambiental, en las áreas de análisis Físico-Químicos y Microbiológicos en aguas y suelos.

¿Qué productos y servicios ofrece AQLAB?

Análisis de aguas: de consumo, naturales, descargas líquidas, análisis de suelos: suelos contaminados, desechos sólidos, análisis de alimentos: alimentos preparados, ambientes, toma de muestras y asesoría en tratamiento de aguas y suelos contaminados, los ensayos realizados a las matrices: aguas, suelos, lixiviados, alimentos y ambientes cumplen con los requisitos establecidos en la Norma NTE INEN ISO /IEC 17025:2006

¿La empresa posee sistemas contables adecuados para el registro financiero contable de los recursos económicos que ingresan por distintos conceptos?

No poseen sistemas contables, los registros de ingresos se los efectúa en el programa de Excel.


¿El personal encargado de la parte financiera contable es el apropiado?

La persona encargada de llevar la contabilidad es una bachiller contable que tiene conocimientos en facturación y tributación.

¿La empresa cumple con las disposiciones legales acordes a las actividades que realiza?

Si tenemos todos los permisos en regla y la calificación que nos acredita como un laboratorio con fiable a nivel nacional.

ERL 2/2

<p>ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013</p>	
Entrevista al representante legal	

¿En la parte laboral el personal que colabora en la empresa dispone de beneficios conforme lo establecen las leyes ecuatorianas?

Si los empleados se encuentran asegurados y gozan de todos los beneficios de Ley

¿La información generada en la empresa se encuentra resguardada con algún sistema de seguridad?

Sistemas de seguridad no, pero cada computador posee su clave de acceso la cual no es entregada a otra persona.

¿En caso de pérdida de la información como procederían?

Tenemos registros físicos duplicados que permitirían recuperar la información

¿Los activos de propiedad de la empresa poseen algún tipo de seguro?


No, al momento no se ha contratado pólizas de este tipo.

☐ Entrevista al representante legal

Elaborado por: G.I
Supervisado por: G.T

Fecha elaboración: 08-01-2016
Fecha supervisión: : 08-01-2016

ADE 1/1

<p>ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013</p> <p>Análisis de la documentación existente</p>	
--	---

Se procedió a la revisión de documentos relacionados con la parte legal, la cual sustenta el funcionamiento del laboratorio, de lo observado se apreció que la empresa posee toda la documentación reglamentaria, los archivos que respaldan los procesos de pedido de exámenes de laboratorios presentan una secuencia lógica al igual que las facturas cobradas por los servicios.

De la revisión a los documentos tributarios se observó el pago de multas por atraso en la presentación de las correspondientes declaraciones, la documentación que respalda el pago de facturas por la compra de insumos y reactivos para el laboratorios mantienen el cruce de información con los registros de salida de materiales por lo que no existe inconsistencias.

Se revisó los registros de entrega de resultados y en algunos casos no existe la firma del usuario a quién le fue entregado los resultados del análisis, los informes sobre las actividades realizados por cada laboratorista mantienen una secuencia apropiada.

Se verificó los registros contables con sus debidos auxiliares, descubriendo que la empresa no posee programas contables computarizados, los registros contables se los lleva en hojas de Excel, lo cual expone a manipulación de la información fácilmente, de lo observado llevan un control sencillo de ingresos y egresos de recursos económicos.

Se revisó además la documentación del personal que labora en la empresa, los empleados cumplen con los requisitos necesarios para ejecutar el cargo, en cuanto al cumplimiento de requerimientos legales en beneficio de los empleados estos se encuentran con las obligaciones canceladas a la fecha.

Φ Análisis documentación existente

Elaborado por: G.I
Supervisado por: G.T

Fecha elaboración:	11-01-2016
Fecha supervisión:	11-01-2016

ADE 1/1


<p>ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013</p>	
Análisis Situacional	

Tabla N° 4: Matriz FODA

FACTORES EXTERNOS CLAVES	FACTORES INTERNOS CLAVES
OPORTUNIDADES	FORTALEZAS
Demanda del servicios de análisis por asentamiento de empresas petroleras.	Talento humano con experiencia
Grandes avances tecnológicos.	Inversión propia.
Cercanía a los puntos de operación de las petroleras.	Capacidad de negociación.
Expansión demográfica que genera más necesidades.	Estímulos para mejorar la productividad del personal.
Servicios acreditados por el SAE	Adecuada estructura organizacional
Personal calificado	Atención en horarios extendidos.
AMENAZAS	DEBILIDADES

Inestabilidad política y económica.	Software desactualizado para el área contable
Falta de cultura de pago.	No cuenta con un área de cobranzas y contador.
Precios de la competencia	Estrategias de mercado inapropiadas
Oferta diversificada de los servicios de la competencia.	Deficiente sistemas de comunicación
Alto índice de desempleo y subempleo	Desactualización en la aplicación de Normatividad contable
Fluctuación del precio del petróleo	Traslape de funciones

Fuente: AQLAB Laboratorios

Elaborado por: Gloria Ilbay


El FODA muestra la influencia de los elementos en cada factor considerado clave para el desarrollo eficiente de la empresa.

2 Análisis situacional

Elaborado por: G.I
Supervisado por: G.T

Fecha elaboración:	13-01-2016
Fecha supervisión:	13-01-2016

OT 1/1

<p align="center">ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013</p>	
Orden de trabajo	

Orellana, 14 de enero del 2016

AA-LAQLAB-OO1-2016

Señor Ingeniero
Ángel Armando Meléndrez
Administrador – Director Técnico
Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, como requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría CPA., de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, informo que mediante orden de trabajo **AA-LAQLAB-001-2016** se llevará a cabo la realización de una Auditoría Operativa a los laboratorios AQLAB de la ciudad de Francisco de Orellana, con la finalidad de medir el grado de eficiencia, eficacia y cumplimiento de los recursos.

La Auditoría se desarrollará en apego a las Normas Ecuatorianas de Auditoría y a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, para ello se revisarán políticas, normativas, reglamentos y procedimientos empleados por el laboratorio en la ejecución de sus actividades durante el período sujeto a evaluación.

Sin otro particular me suscribo de usted, expresando mis sinceros agradecimientos por la apertura brindada.

Atentamente,


Egda. Gloria Ilbay
Auditora

 Orden de trabajo

ARCHIVO


CORRIENTE

Pp2 1/1

<p>ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013</p> 				
Fase II: Planificación				
Objetivo: Planificar los elementos que servirán de respaldo en el proceso de la auditoría operacional.				
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	Fecha	Elaboración/ Supervisión
2.1	Memorando de Planificación	MP	18-01-2016	GI/GT
2.2	Plan de auditoría	PA	20-01-2016	GI/GT
2.3	Carta Compromiso	Ct.Cmp	22-01-2016	GI/GT
2.4	Carta Inicio de Examen	CIE	25-01-2016	GI/GT

2.5	Requerimiento de información	Rq.Inf.	26-01-2016	GI/GT
-----	------------------------------	----------------	------------	-------

MP ½

<p>ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013</p>	
Memorando de Planificación	

Orellana, 18 de enero del 2016

1. INFORMACIÓN GENERAL

a. Antecedentes de la institución

AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental, nace de la idea de un grupo de emprendedores, luego de haber realizado varias observaciones a las necesidades del sector, el dos de Julio de 2013 se realiza la escritura pública de constitución de la Compañía en Nombre Colectivo “AQLAB LABORATORIOS ACOSTA Y COMPAÑÍA” y el 16 de Octubre de 2013 se inicia las actividades ante el Registro Único de Contribuyentes con el nombre comercial: AQLAB LABORATORIOS DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN AMBIENTAL.

b. Período evaluado

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

2. OBJETIVO DEL EXAMEN

Evaluar los procesos ejecutados por AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental durante el período 2013 con la finalidad de determinar el nivel de eficiencia, eficacia y cumplimiento en actividades y operaciones realizadas por la empresa.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

La auditoría de gestión tendrá alcance sobre los procesos, actividades y operaciones desarrolladas en los laboratorios, lo que aportará en la determinación de debilidades y la implementación de medidas correctiva si el caso lo amerita.

MP 2/2

**ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORÍA OPERACIONAL
LABORATORIOS AQLAB
período del 01 al 31 de diciembre del 2013**



Memorando de Planificación

4. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

Mediante la revisión de documentos, procesos, normativa interna, disposiciones, políticas reglamentos, y revisión de archivos se podrá obtener información, para guiar las acciones correspondientes al examen de auditoría operacional, la cual a través de la aplicación de cuestionarios de control interno, y otros procedimientos contribuirá en la determinación de hallazgos.

5. TIEMPO ESTIMADO DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Se estima un tiempo aproximado de 60 días laborables


6. EQUIPO DE TRABAJO

Supervisor: Ing. Genveva Tapia Bonifaz

Auditora: Egda. Gloria Ilbay Guamán

B Memorando de planificación

PA 1/2

<p>ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013</p>	
Plan de Auditoría	

1. OBJETIVO GENERAL

Efectuar las pruebas de auditoría con el empleo de técnicas y procedimientos para encontrar las evidencias que sustentarán el informe, desarrollando el plan de trabajo y los programas de auditoría hasta llegar a la determinación de hallazgos para emitir el correspondiente informe.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar los procesos desarrollados durante el período sujeto a evaluación
- Verificar el cumplimiento de la normativa legal que regula las operaciones y actividades.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

- Proceso de revisión de sustento Legal
- Proceso de Control Interno, aplicación de cuestionarios
- Proceso de análisis de resultado
- Proceso de exposición de hallazgos
- Proceso de elaboración de informe


4. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Normativa de Control Interno
- Políticas y disposiciones internas

5. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Debido al volumen de operaciones se tomó como muestra para el desarrollo del examen los procesos con mayor representatividad en el período 2013.

PA 2/2

<p>ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013</p>	
Plan de Auditoría	

6. RECURSOS HUMANOS Y TIEMPO ESTABLECIDO PARA LA EVALUACIÓN

Se ha considerado dentro de la realización del examen de Auditoría Operacional el siguiente equipo y los tiempos estimados para su ejecución:


Responsable	Procedimientos	Tiempo estimado
Supervisoras	Planificación y programación	5 días
	Supervisión	5 días
	Informe	10 días
Auditor Jefe	Planificación y programación	5 días
	Análisis de los procesos	10 días
	Elaboración de papeles de trabajo	15 días
	Comunicación de resultados	5 días
	Elaboración del informe	5 días

Orellana, 20 de enero del 2016

Atentamente,

Egda. Gloria Ilbay G
Auditora

Ing. Genoveva Tapia B
Supervisor

 Plan de auditoría

Ct.Cmp. 1/1

ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES

AUDITORÍA OPERACIONAL

LABORATORIOS AQLAB

período del 01 al 31 de diciembre del 2013



Carta Compromiso

Orellana, 22 de enero del 2016

AA-LAQLAB-002-2016

Señor Ingeniero
Ángel Armando Meléndrez
Administrador – Director Técnico
Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente, informo respecto al compromiso sobre la ejecución de la presente Auditoría Operacional.

La auditoría se efectuará de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y Principios, Reglamentos y demás Normativas Internas, para formar nuestra opinión sobre los procesos del laboratorio, efectuaremos pruebas suficientes para obtener información confiable y suficiente como base para la ejecución de las operaciones y actividades en la empresa, las mismas que serán desarrolladas en 60 días laborables según el plan de auditoría diseñado.

En virtud de la naturaleza de las pruebas y de otras limitaciones inherentes a la auditoría, junto con las limitaciones inherentes a cualquier sistema de control interno, existe un riesgo ineludible de que pueda permanecer sin ser descubierta alguna debilidad importante.

Nos permitimos recordarles que la responsabilidad por la ejecución de los procesos y la gestión alcanzada recae en los responsables de las diferentes unidades de la empresa. Esto incluye controles internos y la selección y aplicación de pruebas de auditoría apropiadas.

Se espera la cooperación total de su personal y se cuenta con la colaboración del mismo para proporcionar la documentación y otra información que se requiera en relación con la auditoría.

Atentamente,

Egda. Gloria Ilbay

 Carta Compromiso

CIE 1/1

**ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORÍA OPERACIONAL**



<p style="text-align: center;">LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013</p>
<p style="text-align: center;">Carta Inicio de Examen</p>

Orellana, 25 de enero del 2016

AA-LAQLAB-003-2016

Señor Ingeniero
 Ángel Armando Meléndrez
 Administrador – Director Técnico
 Presente.-

De mi consideración:

Mediante la presente me permitimos informar el inicio de la Auditoría Operacional a AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental durante el período 2013, la misma que empezará con la evaluación al Control Interno de la empresa.

La auditoría tiene por objetivo determinar el grado de cumplimiento, eficiencia y eficacia sobre los procesos ejecutados en el período mencionado, y a partir de los resultados alcanzados elaborar el informe final con criterio independiente sobre las opiniones expresadas en el mismo.


Para alcanzar los objetivos planteados se espera la cooperación total del personal para proporcionar la documentación y otra información que se requiera en relación con la auditoría.

Atentamente,

Egda. Gloria Ilbay
 Auditora

 Carta inicio de examen

RI ½

<div>ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013</div>		
Requerimiento de información		

Orellana, 26 de enero del 2016

AO-LAQLAB-004-2016

ASUNTO: Requerimiento de información

RESPONSABLES DE: Administración, Calidad, Atención al cliente, Analista Técnico y Contabilidad.

De mi consideración:

Luego de expresar un cordial saludo, me permito recordar que la empresa se encuentra en proceso de evaluación a través de una auditoría administrativa, la cual cuenta con la autorización correspondiente, y como parte de este proceso se requiere de la colaboración de los responsables de las áreas mencionadas, en tal virtud solicito de manera muy comedida se me conceda la siguiente información dependiendo el área de competencia:

- Manual de procesos del laboratorio
- Manual de funciones del personal
- Nómina y contratos del personal
- Normativa de procesos de calidad
- Registros de entrega de resultados
- Registro de pedidos de análisis
- Registro de insumos y materiales
- Registro de clientes
- Facturas de compras
- Facturas por pago de servicios
- Archivo de declaraciones

ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORÍA OPERACIONAL
LABORATORIOS AQLAB
período del 01 al 31 de diciembre del 2013



Requerimiento de información

- Otros relativos al examen de auditoría.

Con la seguridad de que mi petición será acogida de la mejor manera me suscribo no sin antes expresar mi agradecimiento por la atención brindada y la prontitud con la que se realizará la entrega de la documentación solicitada, recordando que su colaboración contribuye en el cumplimiento de los objetivos que persigue este trabajo.

Atentamente,

Egda. Gloria Ilbay


 Requerimiento información

ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013				
Fase III: Ejecución				
Objetivo: Obtener información sobre las actividades que realiza el laboratorios para contar con elemento de juicio para llegar a determinar debilidades.				
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	Fecha	Elaboración / Supervisión
3.1	Cuestionarios de aplicación general Coso	CCI-Cs	Del 01 al 05 de 02-2016	GI/GT
3.2	Cuestionarios por áreas	CCI	Del 08 al 12 del 02-2016	GI/GT
3.3	Matriz de Confianza Riesgo	MCR	Del 15 al 19 del 02-2016	GI/GT
3.4	Cédulas Sustantivas	CS	Del 22 al 26 del 02-2016	GI/GT
3.5	Indicadores de Gestión	IG	Del 24 al 26 del 02-2016	GI/GT
3.6	Hallazgos	HH	29-02 al 04-03-2016	GI/GT

ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
AMBIENTE DE CONTROL				
<i>Integridad y Valores Éticos</i>		SI	NO	COMENTARIO
1	Existe un código de ética que oriente el accionar de los laboratorios?	3	2	
2	El código de ética ha sido socializado entre el personal que colabora en el laboratorio?	3	2	
3	La dirección ha indicado sobre el compromiso con la integridad y comportamiento ético de la información generada?	3	2	
4	Se conoce hechos de abuso de autoridad por parte de los ejecutivos que atenten la integridad de los funcionarios?		5	
Administración estratégica				
5	La empresa desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su misión?	4	1	
6	La empresa cuenta con programas operativos sobre la base de los objetivos de gestión?	2	3	
7	Existe información periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por área?	4	1	
8	Se informa sobre cambios en el entorno que puedan afectar el cumplimiento de las estrategias?	3	2	
9	Existen indicadores sobre el cumplimiento de los objetivos?	4	1	
Sistema Organizativo				
10	La estructura organizacional es adecuada para el tamaño y las operaciones?	5		
11	Exista una adecuada distribución de las áreas?	5		
12	Existen política y procedimientos para ejecutar las operaciones que se desarrollan en la empresa?	5		
13	La empresa controla constantemente las actividades desarrolladas?	5		
14	Los empleados tienen conocimiento de los reglamentos específicos?	5		
15	La empresa ha elaborado el manual de organización y funciones?	5		

16	El documento representa la estructura organizacional vigente?	5		
17	En la empresa se ha elaborado un manual interno de puestos?	3	2	

CCI-CS 2/7

<p align="center">ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES</p> <p align="center">AUDITORÍA OPERACIONAL</p> <p align="center">LABORATORIOS AQLAB</p> <p align="center">período del 01 al 31 de diciembre del 2013</p>					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
AMBIENTE DE CONTROL					
	Asignación de responsabilidad y niveles de autoridad	SI	NO	COMENTARIO	
18	La empresa ha elaborado el programa operativo anual?	4	1		
19	El POA está sujeto a modificaciones si el caso lo amerita?	5			
20	La empresa ha asignado la responsabilidad para la toma de decisiones sobre la base de los niveles de autoridad?	5			
21	Los empleados que toman decisiones administrativas y operativas significativas tienen el nivel de autoridad correspondiente?	5			
22	La empresa evalúa el desempeño de los empleados?	4	1		
23	La evaluación provee información para mejorar el desempeño y tomar medidas correctivas?	3	2		
24	La empresa ha elaborado programas de capacitación para los empleados?	4	1		
25	Los programas de capacitación están fundamentados específicamente en las necesidades detectadas principalmente por los resultados de la evaluación del desempeño?	4	1		
26	La empresa cuenta con el personal adecuado en cantidad y experiencia para el cumplimiento de sus objetivos?	5			
Filosofía de la Dirección					
27	Es apropiado el estilo gerencial desarrollado por la Dirección?	5			
28	La Dirección fomenta la realización de actividades para la integración de las diversas áreas?	5			
29	La Dirección se encarga de efectuar controles internos	2	3		
30	La Dirección toma acciones oportunas procurando corregir las deficiencias del Control Interno?	3	2		

31	La gestión de la Dirección está orientada hacia el cumplimiento de los objetivos bajo criterios de eficiencia y eficacia en el marco legal que rige las actividades de la empresa?	4	1	
Competencia del Personal				
32	El personal tiene la capacidad y el entrenamiento necesario para el nivel de responsabilidad asignado?	5		

CCI-Cs 3/7


ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
AMBIENTE DE CONTROL				
		SI	NO	COMENTARIO
33	La empresa ha establecido los requisitos de competencia requeridos para los puestos clave o trabajos específicos que necesitan un alto nivel de desempeño profesional?	5		
34	Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridos para realizar los trabajos adecuadamente?	5		
35	Existen procedimientos para evaluar específicamente la competencia profesional al momento de la incorporación del empleado a la empresa?	5		
Políticas de Administración de personal				
36	Existe políticas claras para la administración de personal?	4	1	
37	Se actualizan las políticas de acuerdo con las circunstancias?	4	1	
38	Se comunican las políticas para su conocimiento a todos los empleados?	5		
39	La empresa procura la estabilidad de los empleados?	5		
Atmósfera de Confianza				
40	La empresa propicia una comunicación sin barreras que impida el acercamiento entre los distintos niveles organizativos?	5		
41	La empresa ha implementado canales de comunicación que faciliten la retroalimentación?	5		
42	La empresa considera los esfuerzos que realizan los funcionarios en términos de eficiencia y eficacia?	5		

43	Existen adecuados niveles de colaboración por parte de los funcionarios para que la empresa alcance y mejore su eficiencia operativa?	5	
TOTAL		180	35

Elaborado por: G.I
Supervisado por: G.T

Fecha elaboración:	01-02 -2016
Fecha supervisión	01-02-2016

MCR-AC 1/5

<p align="center">ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013</p>	
MATRIZ DE CONFIANZA RIESGO DEL AMBIENTE DE CONTROL	

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total Respuestas}} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{180}{215} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 84\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 16\%$$

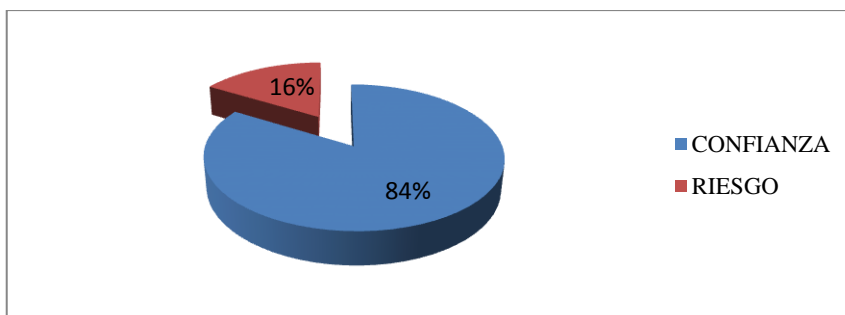
Tabla N° 5: Ponderación

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Contraloría General del Estado 2006

Elaborado por: Gloria Ilbay

Gráfico N° 2: Nivel de confianza riesgo ambiente de control



Fuente: Tabla de ponderación


Elaborado por: Gloria Ilbay

Se puede apreciar que la empresa posee un alto grado de confianza en las actividades que se desarrollan, lo que genera un grado de riesgo bajo.

Elaborado por: G.I
Supervisado por: G.T

Fecha elaboración: 08-02-2016
Fecha supervisión: 08-02-2016


CCI-Cs 4/7

ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES				
AUDITORÍA OPERACIONAL				
LABORATORIOS AQLAB				
período del 01 al 31 de diciembre del 2013				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
EVALUACIÓN DEL RIESGO				
Aspecto Condicionantes		SI	NO	COMENTARIO
1	La empresa ha desarrollado sistemas de información para la identificación de riesgo potenciales?	4	1	
2	Se han determinado los responsables de monitorear la información?	3	2	
3	La empresa ha establecido criterios para analizar los riesgos identificados?	4	1	
4	Existen criterios formales para definir la frecuencia de ocurrencia de los riesgos?	4	1	
5	Se prioriza los riesgos considerando su nivel en función de la operación?	5		
6	Se establecen las posibles consecuencias de los riesgos?	5		
7	Se establecen las posibles acciones que serán consideradas en la administración de riesgo?	5		
TOTAL		30	5	

Elaborado por: G.I
Supervisado por: G.T

Fecha elaboración:	02-02-2016
Fecha supervisión:	02-02-2016

MCR-ER 2/5

<p align="center"> ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013 </p>	
MATRIZ DE CONFIANZA RIESGO DE EVALUACIÓN DE RIESGO	

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total Respuestas}} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{30}{35} \times 100\%$$

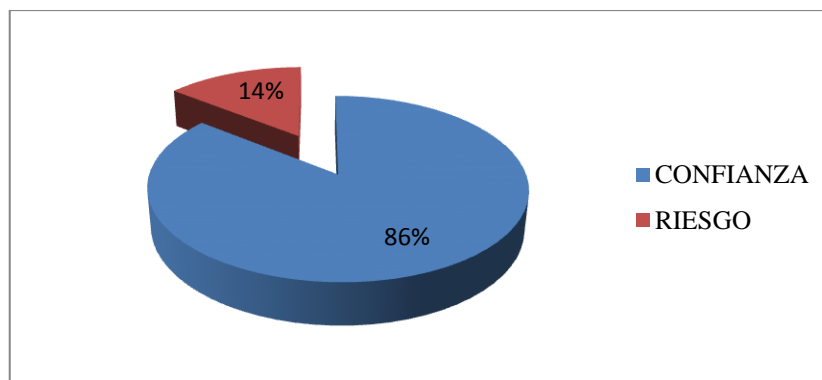
$$\text{Nivel de Confianza} = 86\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 14\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico N° 3: Nivel de confianza riesgo evaluación del riesgo



Fuente: Tabla de ponderación
Elaborado por: Gloria Ilbay

Dentro del componente de evaluación del riesgo se ha obtenido un nivel alto del 86% de confianza y un riesgo bajo del 14%

Elaborado por: G.I
Supervisado por: G.T

Fecha elaboración:	09-02-2016
Fecha supervisión:	09-02-2016

CCI-Cs 5/7


ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
ACTIVIDADES DE CONTROL				
<i>Aspectos Condicionantes</i>		SI	NO	COMENTARIO
1	La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?	3	2	
2	Existen tareas improductivas dentro de los procesos?		5	
3	Se ha realizado análisis para determinar unidades o áreas improductivas?	2	3	
4	Existen esfuerzos duplicados entre unidades funcionales?	3	2	
5	Los procedimientos establecen actividades de control para asegurar que se evalúe la eficiencia y eficacia operativa?	5		
6	Existen indicadores para la detección de desvíos en el eficacia y en la eficiencia operativa?	3	2	
7	Se ha definido la periodicidad de las evaluaciones de eficacia y eficiencia?	5		
8	Los procedimientos incluyen actividades de control para garantizar la exactitud en el desarrollo de los procesos?	3	2	

9	Se informa los desvíos para que se generen las acciones correctivas correspondientes	2	3	
10	Los insumos y materiales utilizados en las operaciones de la empresa se encuentra registrados de manera apropiada?	5		
11	Existen insumos críticos que por falta de un control preventivo se hayan caducado?		5	
12	Existen planes de adquisiciones consistentes con los consumos que se necesitan para cumplir con los objetivos de gestión?	5		
13	Se realizan inventarios físicos sorpresivos de los insumos utilizados en el desarrollo de actividades de la empresa?	5		
14	Se compara los registros y se determinan las diferencias existentes?	5		
15	Existen procedimientos para asegurar la confidencialidad de la información generada en los laboratorios?	5		
TOTAL		51	24	

Elaborado por: G.I
Supervisado por: G.T

Fecha elaboración:	03-21-2016
Fecha supervisión:	03-02-2016

MCR-AC 3/5

<p align="center">ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013</p>	
MATRIZ DE CONFIANZA RIESGO DE ACTIVIDADES DE CONTROL	

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total Respuestas}} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{51}{75} \times 100\%$$

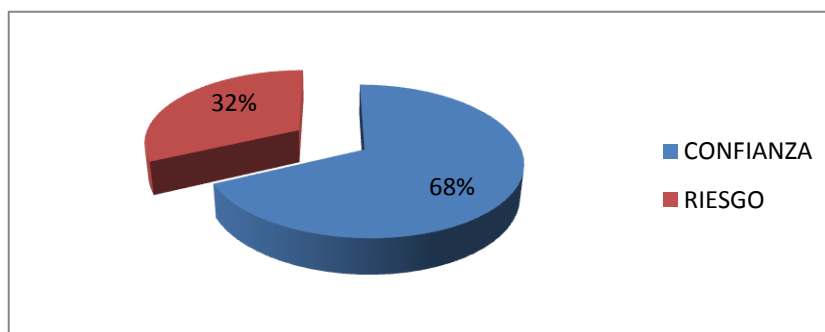
$$\text{Nivel de Confianza} = 68\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 32\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico N° 4: Nivel de confianza riesgo actividades de control



Fuente: Tabla de ponderación

Elaborado por: Gloria Ilbay

La empresa muestra un nivel moderado de confianza y riesgo dentro del componente de actividades de control.

Elaborado por: G.I
Supervisado por: G.T

Fecha elaboración:	10-02-2016
Fecha supervisión:	10-02-2016

CCI-Cs 6/7


ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
	Información	SI	NO	COMENTARIO
1	La empresa posee sistemas de información?	5		
2	Los sistemas de información presentan la debida confiabilidad?	5		
3	Existen resguardos apropiados de la información contra alteraciones y pérdidas?	5		
4	Se protegen adecuadamente con copias de seguridad los archivos sobre la información procesada?	5		
5	Existe un responsable de custodiar la información?	5		
6	Existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios?	3	2	
7	Las sugerencias, quejas y otras informaciones recibidas son comunicadas a los funcionarios encargados de su análisis y respuesta?	5		

8	La Dirección tiene conocimiento de la información relevante que se obtiene de los usuarios?	4	1	
Comunicación				
9	La empresa ha comunicado claramente las líneas de autoridad y responsabilidad dentro del laboratorio?	4	1	
10	Las políticas y procedimientos son comunicados oportunamente a los empleados?	4	1	
11	Existe una comunicación adecuada entre todas las áreas?	5		
TOTAL		50	5	

Elaborado por: G.I
Supervisado por: G.T

Fecha elaboración:	04-02-2016
Fecha supervisión:	04-02-2016

MCR-IC 4/5

<p align="center"> ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013 </p> <p align="center">MATRIZ DE CONFIANZA RIESGO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	
---	---

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total Respuestas}} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{50}{55} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 91\%$$

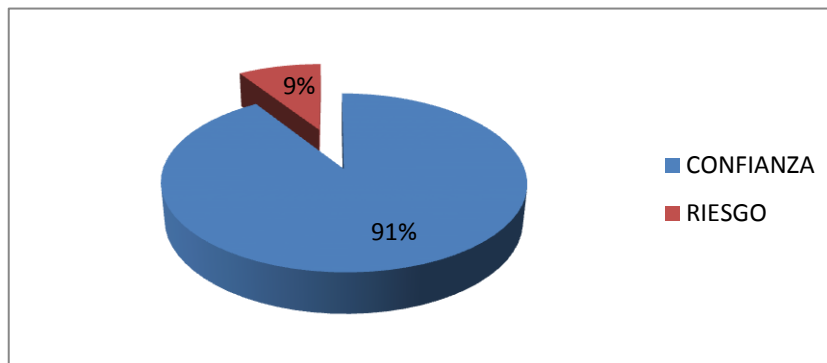
$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 9\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO

15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico N° 5: Nivel de confianza riesgo información y comunicación



Fuente: Tabla de ponderación

Elaborado por: Gloria Ilbay

Los resultados obtenidos dentro de la evaluación al componente de información y comunicación muestra que la empresa posee un alto nivel de comunicación al igual que su la información proporcionada, lo que reduce el riesgo a un 9% ubicándose en un rango bajo.

Elaborado por: G.I
Supervisado por: G.T

Fecha elaboración:	11-02-2016
Fecha supervisión:	11-02-2016

CCI-Cs 7/7


ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
MONITOREO Y SUPERVISIÓN				
<i>Supervisión</i>		SI	NO	COMENTARIO
1	Existen controles internos que permitan conocer el nivel de eficiencia de las operaciones?	4	1	
2	Son remitidos los informes a las instancias superiores para su evaluación?	5		
3	La Dirección es la encargada de supervisar las evaluaciones?	5		
4	Se realiza un seguimiento de las acciones efectuadas para comprobar la implementación de medidas correctivas?	3	2	
<i>Monitoreo</i>				

5	Realiza sus actividades en el tiempo previsto para ello?	5		
6	Prevé la jerarquía de las actividades para el logro de los resultados?	5		
7	Usualmente debe indicársele lo que debe hacer?	1	4	
8	Procede voluntariamente a realizar el trabajo y hace sugerencias prácticas?	5		
TOTAL		33	7	

Elaborado por: G.I
Supervisado por: G.T

Fecha elaboración:	04-02-2016
Fecha supervisión:	04-02-2016

MCR-SM 5/5

<p align="center"> ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013 </p>	
MATRIZ DE CONFIANZA RIESGO DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO	

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total Respuestas}} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{33}{40} \times 100\%$$

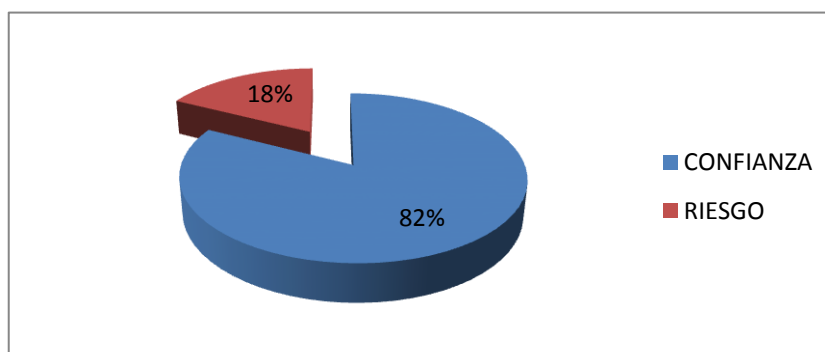
$$\text{Nivel de Confianza} = 82\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 18\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico N° 6: Nivel de confianza riesgo monitoreo y supervisión



Fuente: Tabla de ponderación


Elaborado por: Gloria Ilbay

En el componente de información y comunicación se llegó a obtener un nivel alto de confianza y un nivel bajo en riesgo, lo que indica que las operaciones y actividad poseen las herramientas necesarias para controlar las situaciones relacionadas a este componente.

Elaborado por: G.I
Supervisado por: G.T

Fecha elaboración:	11-02-2016
Fecha supervisión:	11-02-2016

CCI- Ad.1/5


ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
ÁREA ADMINISTRACIÓN					
Responsable: Ángel Meléndrez				Cargo: Administrador	
N°	PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIO	
1	La empresa dispone de una estructura organizacional adecuada?	X			
2	Conoce si la empresa dispone de manuales de funciones para los empleados?	X			

3	Los manuales han sido socializados a los empleados de manera oportuna?	X		
4	Su equipo de trabajo cuenta con el perfil adecuado para el cargo?	X		
5	Es usted el encargado del control de la actividades y operaciones desarrolladas por los empleados?	X		
6	Posee el apoyo de la alta dirección en la toma de decisiones?	X		
7	La selección del personal se realiza bajo concurso?	X		
8	Se realizan evaluaciones al personal en su desempeño?	X		
9	El personal recibe capacitación constante sobre las áreas de desempeño asignadas?	X		
10	Decide usted sobre las inquietudes presentadas por el personal?		X	Se realiza en las instancias superiores
11	Considera usted que el control interno de la empresa es óptimo?	X		
12	Sus actividades se hallan vinculadas al desarrollo organizacional de la empresa?	X		
TOTAL		11	1	

Elaborado por: G.I
Supervisado por: G.T

Fecha elaboración:	05-02-2016
Fecha supervisión:	05-02-2016

MCR-Ad 1/5

<p align="center"> ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013 </p>	
MATRIZ DE CONFIANZA RIESGO EN ADMINISTRACIÓN	

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total Respuestas}} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{11}{12} \times 100\%$$

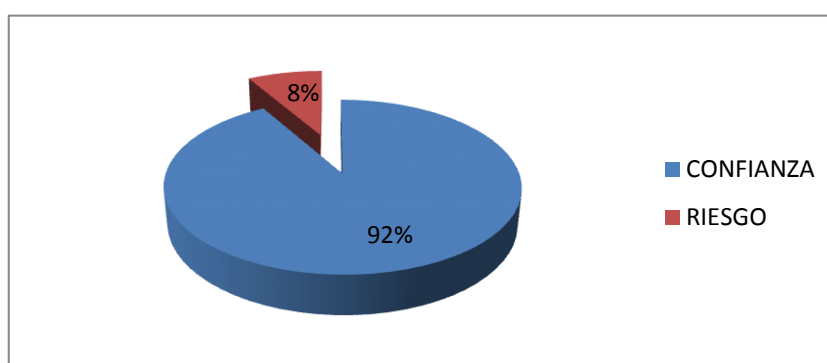
Nivel de Confianza = 92%

Nivel de Riesgo = 100 - NC

Nivel de Riesgo = 8%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico N° 7: Nivel de confianza riesgo en la administración



Fuente: Tabla de ponderación

Elaborado por: Gloria Ilbay

Dentro de las actividades ejecutadas por la administración se puede observar que estas alcanzan un alto nivel de confianza del 92%, y un nivel bajo de riesgo del 9%, demostrando que existe un adecuado control interno en la operaciones y actividades.

Elaborado por: G.I
Supervisado por: G.T

Fecha elaboración:	12-02-2016
Fecha supervisión:	12-02-2016

CCI- CCd.2/5


ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	
ÁREA DE CALIDAD	
Responsable: Tannia Vargas	Cargo: Control Calidad

N°	PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIO
1	El control de calidad se rige al cumplimiento de normativas legales?	X		
2	Los análisis efectuados son emitidos en base a un manual de procedimientos?	X		
3	Los resultados de los análisis se respaldan en base a una información confiable y comprobable?	X		
4	La información posee el carácter de confidencial?	X		
5	Los resultados son entregados únicamente a los interesados?	X		
6	La empresa posee sistemas de seguridad para salvaguardar la información producto de los análisis realizados?	X		
7	Existen otras personas con acceso a la información a su cargo?		X	
8	Se reportan los irregularidades detectadas en esta área a las instancias superiores?	X		
9	Recibe capacitación sobre temas de interés en su área?	X		
10	Los reportes llevan su firma de responsabilidad?	X		
TOTAL		9	1	

Elaborado por: G.I
Supervisado por: G.T

Fecha elaboración:	05-02-2016
Fecha supervisión:	05-02-2016

MCR-CCd.2/5

<p align="center"> ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013 </p>	
MATRIZ DE CONFIANZA RIESGO EN CALIDAD	

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total Respuestas}} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{9}{10} \times 100\%$$

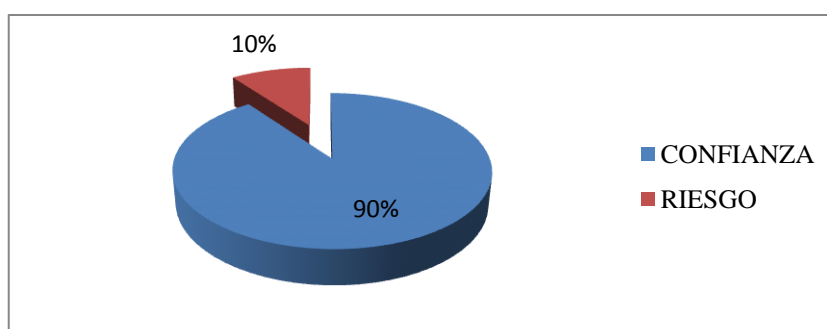
$$\text{Nivel de Confianza} = 90\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 10\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico N° 8: Nivel de confianza riesgo en calidad



Fuente: Tabla de ponderación

Elaborado por: Gloria Ilbay

En las actividades desarrolladas en esta área se obtuvo una confianza del 90% y un riesgo bajo del 10%

Elaborado por: G.I
Supervisado por: G.T

Fecha elaboración:	12-02-2016
Fecha supervisión:	12-02-2016

CCI- Ctb.3/5

ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORÍA OPERACIONAL
LABORATORIOS AQLAB
 período del 01 al 31 de diciembre del 2013

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
ÁREA DE CONTABILIDAD				
Responsable: Néstor Mero		Cargo: Contabilidad		
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIO
1	En la empresa existen normas y procedimientos relacionados con los registros contables?		X	
2	Los valores recaudados son depositados a diario?	X		
3	La persona que realiza estos depósitos es ajena a quien lleva los registros?	X		
4	Los registros son cotejados con las facturas?	X		
5	Posee algún sistema contable que garantice la confiabilidad de la información económica financiera?		X	Se lleva los registros en hoja de cálculo Excel HH 1
6	La información financiera posee sistemas de seguridad?	X		La clave personal en el equipo informático
7	Es usted la única persona con acceso a la información financiera?	X		
8	Es usted evaluado en sus funciones?		X	No se ha aplica esta política en la empresa HH 2
9	Es usted capacitado en su área de desempeño?		X	No sea proporcionado capacitación HH 3
10	Es usted el encargado de llegar el inventario de insumos de la empresa?	X		
11	Está usted facultado a tomar decisiones de tipo financiero?		X	
12	Es usted quién contrata la reposición de insumos con los proveedores?	X		
13	Es usted quién efectúa los pagos a proveedores?	X		
TOTAL		8	4	

Elaborado por: G.I
Supervisado por: G.T

Fecha elaboración: 05-02-2016
Fecha supervisión: 05-02-2016

MCR-Ctb.3/5

ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORÍA OPERACIONAL



LABORATORIOS AQLAB
período del 01 al 31 de diciembre del 2013
MATRIZ DE CONFIANZA RIESGO DE CONTABILIDAD

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total Respuestas}} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{8}{12} \times 100\%$$

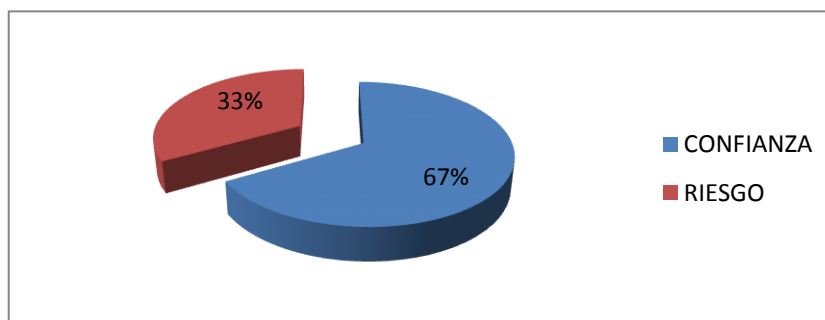
$$\text{Nivel de Confianza} = 67\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 33\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico N° 9: Nivel de confianza riesgo en contabilidad



Fuente: Tabla de ponderación

Elaborado por: Gloria Ilbay

Se aprecia que el 67% de las actividades contables han alcanzado un nivel moderado de confianza, mientras que el riesgo se ubica en un 33% con un nivel moderado.

Elaborado por: G.I
Supervisado por: G.T

Fecha elaboración:	13-01-2016
Fecha supervisión:	13-01-2016

CCI- A.CI.4/5

<p align="center">ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES</p> <p align="center">AUDITORÍA OPERACIONAL</p> <p align="center">LABORATORIOS AQLAB</p> <p align="center">período del 01 al 31 de diciembre del 2013</p>				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
ATENCIÓN AL CLIENTE				
Responsable: Christian Morales		Cargo: Atención al Cliente		
N°	PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIO
1	Es usted el encargado de ofrecer información a los clientes?	X		
2	Su trato con los clientes es considerado y amable?	X		
3	Se halla lo suficientemente capacitado para brindar la información requerida por los clientes?	X		
4	Es usted quién recepta los pedidos?	X		
5	Es usted quién entrega los resultados?	X		
6	Lleva usted un registro de pedidos de análisis y entrega de resultados?		X	No se llega un registro de pedidos pero si de la entrega de resultados
7	La información generada en los laboratorios es de carácter confidencial?	X		
8	Recepta sugerencias y quejas de los clientes?	X		
9	Da a conocer a las instancias superiores sobre las sugerencias y quejas?	X		
10	Está usted facultado para establecer tiempos de entrega de los análisis?		X	Se tiene establecido los tiempos de acuerdo al tipo de análisis
TOTAL		8	2	

Elaborado por: G.I
Supervisado por: G.T

Fecha elaboración:	05-02-2016
Fecha supervisión:	05-02-2016

ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES

AUDITORÍA OPERACIONAL

LABORATORIOS AQLAB

período del 01 al 31 de diciembre del 2013



MATRIZ DE CONFIANZA RIESGO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total Respuestas}} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{8}{10} \times 100\%$$

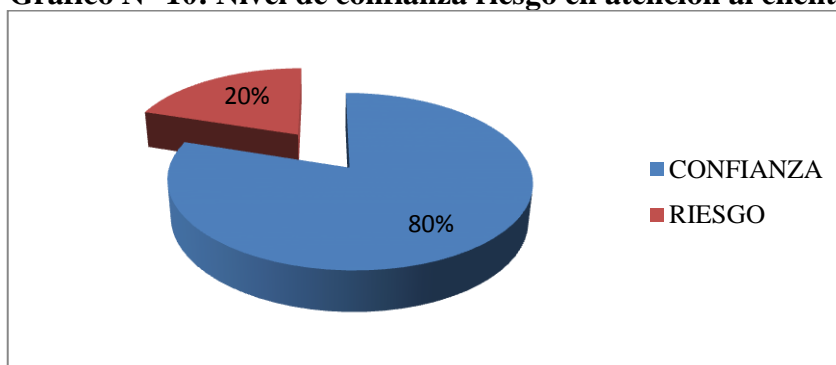
$$\text{Nivel de Confianza} = 80\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 20\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico N° 10: Nivel de confianza riesgo en atención al cliente



Fuente: Tabla de ponderación

Elaborado por: Gloria Ilbay

Los resultados alcanzados en atención al cliente son del 80% en confianza con una ponderación alta y de un 20% de riesgo con un rango de ponderación bajo.


Elaborado por: G.I

Supervisado por: G.T

Fecha elaboración: 12-02-2016

Fecha supervisión: 12-02-2016

<p align="center">ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013</p>				
<p align="center">CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</p>				
<p align="center">ÁREA DE ANÁLISIS TÉCNICO</p>				
Responsable: Nelson Shiguango		Cargo: Análisis Técnico		
N°	PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIO
1	Cuenta con los implementos necesarios para desempeñar su trabajo?	X		
2	Los equipos existentes garantizan la confiabilidad de la información generada?	X		
3	La capacidad de los equipos es lo suficientemente amplia?	X		
4	En caso de daños de los equipos existe algún contingente para no paralizar las actividades?		X	Los equipos reciben mantenimiento continuo para evitar este inconveniente
5	Conoce ampliamente el manejo de los equipos?	X		
6	Tiene personal auxiliar a su cargo?	X		
7	Es usted el único encargado de procesar la información?		X	Se trabaja en equipo con funciones determinadas.
8	Presenta informes sobre las actividades realizadas?	X		
9	Mantiene copias de los resultados como medio para salvaguardar la información?	X		
10	De presentarse inconvenientes en la entrega de resultados es usted el responsable directo?	X		
TOTAL		8	2	

<p>ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013</p>	
<p>MATRIZ DE CONFIANZA RIESGO DE ANÁLISIS TÉCNICO</p>	

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total Respuestas}} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{8}{10} \times 100\%$$

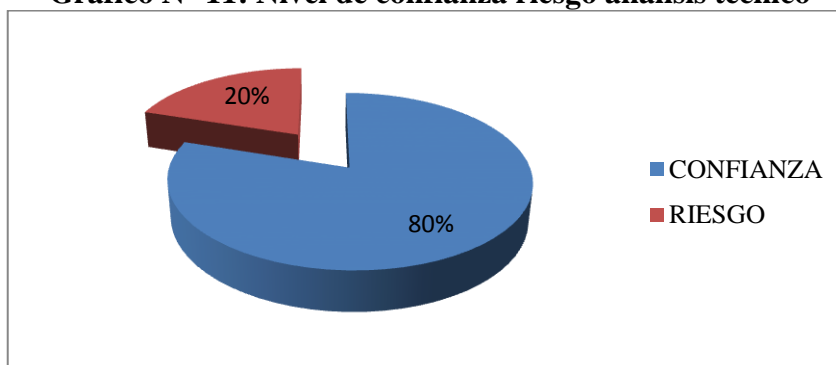
$$\text{Nivel de Confianza} = 80\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 20\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico N° 11: Nivel de confianza riesgo análisis técnico



Fuente: Tabla de ponderación

Elaborado por: Gloria Ilbay

Se puede apreciar que el nivel de confianza es del 80% con un nivel de ponderación alto y el riesgo es de 20% lo que significa que el rango es bajo


Elaborado por: G.I
Supervisado por: G.T

Fecha elaboración:	12-02-2016
Fecha supervisión:	12-02-2016

ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013					
CÉDULAS SUSTANTIVAS DE PROCESOS					
N°	PROCESOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO	ENSAYO-TÉCNICA	CONFRONTADO CON	EJECUTADO/SUPERVISADO
1	Análisis microbiológicos y físico-químicos de aguas de consumo, naturales y descargas líquidas	100%	Nitritos (N-NO ₂). Espectrofotometría UV/Vis	Standard Methods 2012, Ed22 4500 NO ₂ B	GI/GT
2	Análisis de suelos, lixiviados y alimentos	100%	Conductividad Electrometría pH	Standard Methods 2012 Ed 22 4500 H+B	GI/GT
3	Ensayos de prueba	100%	Política de Calidad	Ensayos en el laboratorio permanente categoría 0	GI/GT
4	Entrega de resultados	100%	Política Interna	Control recepción	GI/GT
5	Conservación del medio ambiente	100%	NTE INEN ISO/IEC 17025:2008	Alcance de acreditación OAE LE C 14-009	GI/GT
6	Cumplimiento normas legales ambientales	100%	NTE INEN ISO/IEC 17025:2008	Servicio de Acreditación Ecuatoriana SAE	GI/GT
7	Procedimientos contables	85%	Principios Contables	Registros en hoja de cálculo	GI/GT
8	Capacitación talento humano	83%	Política Interna	Presupuesto ejecutado (solo personal técnico)	GI/GT

Elaborado por: G.I
Supervisado por: G.T

Fecha elaboración:	22-02-2016
Fecha supervisión:	22-02-2016

ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
INDICADORES DE GESTIÓN						
Tipo	Nombre del indicador	Cálculo				Comentario
Eficiencia	Número de resultados entregados en los tiempos establecidos	=	638	=	100%	De los 638 análisis realizados en el período sujeto a evaluación el cien por ciento han sido entregados en los tiempos establecidos, lo que indica un alto nivel de eficiencia de los laboratorios AQLAB.
	Número de análisis realizados		638			
Eficacia	Número de procesos adecuadamente registrados	=	460	=	85%	Durante el período 2013 la empresa realizó múltiples actividades económicas de las cuales el 85% de ellas representan un registro adecuado, el restante 15% está sujeto a verificación y cruce de información para sustentar los registros.
	Número de procesos contables registrados		541			
Cumplimiento	Número de empleados capacitados	=	5	=	83%	De un total de 6 personas que colaboran en el laboratorio el 83% de ellas han sido capacitadas en sus áreas de trabajo, menos al personal del área de contabilidad.
	Total del personal capacitado		6			

Elaborado por: G.I
Supervisado por: G.T

Fecha elaboración:	24-02-2016
Fecha supervisión:	24-02-2016

ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORÍA OPERACIONAL
LABORATORIOS AQLAB
período del 01 al 31 de diciembre del 2013

HOJA DE HALLAZGOS

Hallazgo	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
<p>Inexistencia de sistemas contables adecuados computarizados</p> <p>HH 1 CCI-Ctb.</p>	<p>La empresa no posee sistemas contables computarizados que aporten en el registro apropiado de la información generada por entradas y salidas de los recursos económicos.</p>	<p>De acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, referente a la Clasificación y Contabilización: la información debe ser separada y organizada, con el fin de registrarla de manera ordenada para obtener datos comprobables o verificables. Lo que implica poseer sistema contables apropiados que brinde seguridad en la información registrada.</p>	<p>El desconocimiento sobre los procesos contables, ha ocasionado el descuido de los directivos de la empresa en proporcionar de herramientas necesarias para un buen desempeño de esta área.</p>	<p>Información económica desactualizada, lo que impide una adecuada toma de decisiones económica-financiera.</p>	<p>El procesamiento de datos referentes al manejo de los recursos económicos de la empresa debe ser considerado una prioridad, puesto que a partir de esa información se puede tomar decisiones importantes. Por lo que es necesario contar con programas contables computarizados adecuados para mantener la seguridad de que los datos económicos son confiables.</p>	<p>Al Director: Considere el beneficio que proporciona instalar sistemas contables que le permitan generar información oportuna sobre el manejo de los recursos económicos en la empresa y sugiera la adquisición de paquetes contables computarizados</p>

ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES

AUDITORÍA OPERACIONAL

LABORATORIOS AQLAB

período del 01 al 31 de diciembre del 2013

HOJA DE HALLAZGOS

Hallazgo	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
Desconocimiento de niveles de desempeño por falta de evaluación al personal. HH 2 CCI-Ctb.	La empresa desconoce si el personal que colabora en ella posee los conocimientos apropiados, al no aplicar evaluaciones no se puede determinar la eficiencia del talento humano.	De acuerdo con las Políticas relativas a las actividades del personal de la empresa se expresa de manera clara que la evaluación del desempeño se realizará bajo criterios técnicos en función de las actividades descritas para cada puesto de trabajo, situación que se ha ignorado en este período, por tal razón el talento humano de la empresa desconoce si sus actividades están siendo ejecutadas en base a parámetros de cumplimiento y eficiencia.	El responsable del talento humano, no ha gestionado el proceso de evaluación.	Se incumple con lo establecido en las políticas internas las cuales respaldan el proceso de evaluación, mostrando un desinterés por parte de la administración en alcanzar altos niveles de eficiencia en el personal.	Los niveles de rendimiento de la empresa en parte se deben a mantener un personal calificado del que se conoce con seguridad que aporta en el desarrollo institucional.	Al Director técnico: revisar las políticas internas y dar cumplimiento a lo establecido para garantizar el desempeño óptimo del talento humano y la ejecución de funciones.


ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORÍA OPERACIONAL
LABORATORIOS AQLAB
período del 01 al 31 de diciembre del 2013

HOJA DE HALLAZGOS

Hallazgo	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
El personal no ha sido capacitado en sus áreas de desempeño. HH 3 CCI-Ctb.	Los responsables del manejo del personal durante el período evaluado no han contemplado programas de capacitación que fortalezcan el desarrollo operativo de la empresa.	Según lo establecido en las políticas internas el personal que colabora en la empresa deberá capacitarse constantemente en su área de especialidad, con la finalidad de que el desempeño de sus funciones sean ejecutadas con el más alto nivel de eficiencia, normativa que en el período evaluado no se ha cumplido para el área de contabilidad.	La inadecuada planificación por parte del encargado del talento humano respecto a la capacitación del personal en todas las áreas ha generado procesos deficientes.	La falta de capacitación en determinadas áreas de la empresa puede ocasionar que la información no sea sustentable al momento de tomar decisiones importantes	La falta de herramientas contables no permite desarrollar un nivel de control alto en la finanzas de la empresa.	A los directivos: Coordinar la implementación de programas contables eficientes que garanticen la seguridad de la información financiera contable los cuales brinden información real sobre la situación económica de la empresa.

Elaborado por: G.I			Fecha elaboración:	29-02-2016		
Supervisado por: G.T			Fecha supervisión:	29-02-2016		

<p style="text-align: center;"> ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013 </p>				
Fase IV: Comunicación de resultados				
Objetivo: Dar a conocer las debilidades encontradas durante el examen de auditoría operacional.				
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	Fecha	Elaboración/ Supervisión
1	Convocatoria a lectura del informe	CLI	07-03-2016	GI/GT
2	Registro de confirmación de asistentes	RCA	07-03-2016	GI/GT
3	Lectura del informe final	LIF	18-03-2016	GI/GT

ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	
Convocatoria a lectura del informe	

Orellana, 7 de enero del 2016

Sr. Ingeniero
Ángel Meléndrez Lara
Director Técnico Laboratorios AQLAB

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de parte de quien ejecuto el examen de Auditoría Operacional a AQLAB Laboratorios de Análisis y Evaluación Ambiental durante el período 2013 ubicado en el cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana,

Como es de su conocimiento y en sustento en la orden de trabajo AO-LAQLAB-001-2016, informo que la mencionada auditoría ha llegado a su término, la evaluación fue desarrollada en apego a las Normas de Auditoría de General Aceptación NAGAS, Normas Ecuatorianas de Auditoría, Política, Reglamento y Disposiciones Interna de la empresa y la aplicación de técnicas y procedimientos que el caso exige.

Debo manifestar además que las expresiones emitidas en el presente informe han sido formuladas en base a un criterio profesional e independiente. En tal virtud se procederá a la lectura del informe final para lo cual se extiende una cordial invitación, acto a realizarse el día viernes 18 de marzo del 2016 a las 18H00, en las instalaciones del laboratorio.


Sin otro particular que informar, me suscribo de usted expresando mis sentidos agradecimientos por la apertura brindada por usted y el personal a su cargo.

En confirmación a la invitación realizada adjunto hoja de registro de asistencia al evento.

Atentamente

Egda. Gloria Ilbay
Auditora

RCA 1/1

<p>ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB período del 01 al 31 de diciembre del 2013</p>	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	
Registro de confirmación de asistentes	

Con la finalidad de confirmar su asistencia a la lectura del informe final de auditoría
sírbase registrar sus datos personales,

Nombres y Apellidos	Cargo	Cédula Ident.	Firma
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Se agradece su colaboración

Orellana, 7 de marzo del 2016

Atentamente,

Egda.
Gloría Ilbay

ILBAY AUDITORES INDEPENDIENTES



AUDITORÍA OPERACIONAL LABORATORIOS AQLAB

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

1. INFORMACIÓN GENERAL

c. Antecedentes de la institución

AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental, nace de la idea de un grupo de emprendedores, luego de haber realizado varias observaciones a las necesidades del sector, el dos de Julio de 2013 se realiza la escritura pública de constitución de la Compañía en Nombre Colectivo “AQLAB LABORATORIOS ACOSTA Y COMPAÑÍA” y el 16 de Octubre de 2013 se inicia las actividades ante el Registro Único de Contribuyentes con el nombre comercial: AQLAB LABORATORIOS DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN AMBIENTAL.

d. Período evaluado

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

2. OBJETIVO DEL EXAMEN

Evaluar los procesos ejecutados por AQLAB Laboratorio de Análisis y Evaluación Ambiental durante el período 2013 con la finalidad de determinar el nivel de eficiencia, eficacia y cumplimiento en actividades y operaciones realizadas por la empresa.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

La auditoría de gestión tendrá alcance sobre los procesos, actividades y operaciones desarrolladas en los laboratorios, lo que aportará en la determinación de debilidades y la implementación de medidas correctiva si el caso lo amerita.

4. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

Mediante la revisión de documentos, procesos, normativa interna, disposiciones, políticas reglamentos, y revisión de archivos se podrá obtener información, para guiar las acciones correspondientes al examen de auditoría operacional, la cual a través de la aplicación de cuestionarios de control interno, y otros procedimientos contribuirá en la determinación de hallazgos.

5. TIEMPO ESTIMADO DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Se estima un tiempo aproximado de 60 días laborables

6. EQUIPO DE TRABAJO

Supervisor: Ing. Genoveva Tapia

Auditora: Egda. Gloria Ilbay

CAPÍTULO II: INFORME FINAL

Hemos auditado la información operacional a AQLAB Laboratorios de Análisis y Evaluación Ambiental durante el período 2013, ubicado en el cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana. Esta información es responsabilidad de la administración de la empresa en mención. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre la información analizada con base en nuestra auditoría.

Efectuamos la auditoría de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría y de aplicación a la Legislación Ecuatoriana. Dichas normas requieren que planeemos y practiquemos la auditoría para obtener confiabilidad y seguridad de que la información operacional esté libre de errores importante. La auditoría incluye examinar, sobre una

base de pruebas selectivas, la evidencia que soporta los documentos, también incluye evaluar los procesos ejecutados por la administración así como la presentación general de la información. Creemos que nuestra auditoría proporciona una base sustentable para emitir una opinión.

En nuestra opinión los resultados obtenidos en el desarrollo de la Auditoría Operacional a AQLAB Laboratorios de Análisis y Evaluación Ambiental durante el período 2013, han permitido evidenciar las debilidades existentes en la información operacional de la empresa, en tal virtud ha sido necesario emitir un informe corto puesto que los hallazgos no presentan mayores inconvenientes en los procesos de conformidad con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.

INEXISTENCIA DE SISTEMAS CONTABLES APROPIADOS

La empresa no posee sistemas contables que aporten en el registro apropiado de la información generada por entradas y salidas de los recursos económicos. De acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, referente a la Clasificación y Contabilización: la información debe ser separada y organizada, con el fin de registrarla de manera ordenada para obtener datos comprobables o verificables. Lo que implica poseer sistema contables apropiados que brinde seguridad en la información registrada. El desconocimiento sobre los procesos contables, ha ocasionado el descuido de los directivos de la empresa en proporcionar de herramientas necesarias para un buen desempeño de esta área. Es por ello que la información económica desactualizada, impide una adecuada toma de decisiones.

Conclusión

El procesamiento de datos referentes al manejo de los recursos económicos de la empresa debe ser considerado una prioridad, puesto que a partir de esa información se puede tomar decisiones importantes. Por lo que es necesario contar con programas contables computarizados adecuados para mantener la seguridad y disponibilidad de los datos económicos.

1. Recomendación

Al Director: Considere el beneficio que proporciona instalar sistemas contables que le permitan generar información oportuna sobre el manejo de los recursos económicos en la empresa y sugiera la compra de paquetes contables.

DESCONOCIMIENTO DE NIVELES DE DESEMPEÑO POR FALTA DE EVALUACIÓN AL PERSONAL.

La empresa desconoce si el personal que colabora en ella posee los conocimientos apropiados, al no aplicar evaluaciones no se puede determinar la eficiencia del talento humano. De acuerdo con las Políticas relativas a las actividades del personal de la empresa se expresa de manera clara que la evaluación del desempeño se realizará bajo criterios técnicos en función de las actividades descritas para cada puesto de trabajo, situación que se ha ignorado en este período, por tal razón el talento humano de la empresa desconoce si sus actividades están siendo ejecutadas en base a parámetros de cumplimiento y eficiencia. El responsable del talento humano, no ha gestionado el proceso de evaluación, por lo que se incumple con lo establecido en las políticas internas las cuales respaldan el proceso de evaluación, mostrando un desinterés por parte de la administración en alcanzar altos niveles de eficiencia en el personal.

Conclusión

Los niveles de rendimiento de la empresa en parte se deben a mantener un personal calificado del que se conoce con seguridad que aporta en el desarrollo institucional.

2. Recomendación

Al responsable del talento humano: revisar las políticas internas y dar cumplimiento a lo establecido para garantizar el desempeño óptimo del talento humano y la ejecución de funciones.

EL PERSONAL NO HA SIDO CAPACITADO EN SUS ÁREAS DE DESEMPEÑO.

Los responsables del manejo del personal durante el período evaluado no han contemplado programas de capacitación que fortalezcan el desarrollo operativo de la empresa. Según lo establecido en las políticas internas el personal que colabora en la empresa deberá capacitarse constantemente en su área de especialidad, con la finalidad de que el desempeño de sus funciones sean ejecutadas con el más alto nivel de eficiencia, normativa que en el período evaluado no se ha cumplido para el área de contabilidad. La inadecuada planificación por parte del encargado del talento humano respecto a la capacitación del personal en todas las áreas ha generado procesos deficientes.

Conclusión

La falta de herramientas contables no permite desarrollar un apropiado nivel de control en las finanzas de la empresa.

3. Recomendación

A los directivos: Coordinar la implementación de programas contables eficientes que garanticen la seguridad de la información financiera contable los cuales brinden información real sobre la situación económica de la empresa.

Orellana, 18 de marzo del 2016

Atentamente,

Egda. Gloria Ilbay
Auditora

CONCLUSIONES

De la ejecución de la Auditoría Operacional a AQLAB Laboratorios se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- La Auditoría Operacional es una herramienta que aporta al desarrollo eficiente de los procesos, actividades y operaciones de la empresa, a través de su ejecución se ha podido conocer el accionar de cada área examinada para aplicar medidas correctivas si el caso lo requiere, especialmente en el área de contabilidad que si bien no interfiere en el desarrollo de actividades propias de la empresa, su importancia radica en la presentación de la información financiera contable.
- Mediante la ejecución de la Auditoría Operacional se llegó a determinar el nivel de eficiencia, eficacia y cumplimiento de las actividades desarrolladas por los Laboratorios AQLAB, en vista de las actividades y operaciones que se ejecutan deben alcanzar altos niveles de efectividad para que la información proporcionada sea confiable al ciento por ciento.
- Se llegó a determinar que el personal de la empresa específicamente en el área contable, a pesar de que las operaciones son registradas con una contabilidad básica, esta no es empleada apropiadamente y no cuenta con instrumentos adecuados además no cuenta con un sistema contable computarizado lo que influye en el eficiente desempeño del área.

RECOMENDACIONES

- Es recomendable ejecutar evaluaciones que contribuyan en la prevención de debilidad que sin el menor síntoma pueden estar generando problemas graves a la institución, el tema contable debe ser tomado en consideración para evitar inconvenientes que a futuro puede ocasionar desajustes económicos a la empresa, para ello será apropiado brindar la debida capacitación al personal encargado de esta área.
- Es recomendable que las actividades y operaciones alcancen altos grados de efectividad, mediante la ejecución de exámenes de auditoría se podrá conocer los parámetros que permiten alcanzar estos niveles y poder identificar las debilidades existentes y sobre estos inconvenientes actuar oportunamente.
- La capacitación continua del personal siempre será un referente de eficiencia, en este sentido es recomendable mantener apropiados sistemas y programas contables que permitan procesar información oportuna y segura, más aun cuando las actividades en esta área precisan el desarrollo de registros puntuales, que en su momento pueden llegar a significar oportunidades empresariales únicas, si consideramos que la información financiera-contable es un referente sobre la realidad de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Blanco, Y. (2010). *Auditoría Integra, Normas y procedimientos 2ª ed.* Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Contraloría General del Estado, C. (2006). *Manual de Auditoría*. Quito: CGE.
- Cook, W. (2006). *Auditoría 3ª ed.* México.
- Estupiñán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fernández, J. (2004). *La Auditoría Administrativa, 3ª ed.* México: Diana.
- Franklin, B. (2008). *Auditoría Administrativa. 2ª ed.* México: McGraw-Hill.
- Graig-Cooper, M. (2003). *Auditoría de Gestión, 3ª ed.* Madrid: Ediciones Folio.
- Maldonado, M. (2006). *Auditoría de Gestión 3ª ed.* Quito: Abya-yala.
- Mantilla, S. (2009). *Auditoría del Control Interno. 2ª ed.* Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Normas Internacionales de Auditoría, N. (1995). Emitido por el Comité Internacional de Prácticas de Auditoría: Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C.
- Williams, L. (2006). *Auditoría Administrativa, 5ª ed.* Barcelona: Diana.

Webgrafía

- Arriaga. Asociados. (2014). *Auditoría de gestión*. Recuperado de Importancia de la auditoría de gestión: asesoria.arriagaasociados.com/la-importancia-de-la-auditoria-de-gestion
- Cuellar, G. (2009). *Auditoría Operacional*. Recuperado de Papeles de trabajo: preparatorioauditoria.wikispaces.com/file/view/Unidad+Nueve.pdf
- Hernández, E. Y. (2006). *Riesgos de Auditoría*. Recuperado de Riesgos de Auditoría: <http://www.monografias.com/trabajos39/riesgos-en-auditoria/riesgos-en-auditoria2.shtml>

- Palomino, J. (2010). *Auditoría de Gestión* . Recuperado de Papeles de trabajo: juliaenauditoria.blogspot.com/p/papeles-de-trabajo.html
- Sánchez, N. (2013). *Gestion Avanzada de indicadores*. Recuperado de Gestion Avanzada de indicadores: <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/indicadores>
- Yucra, L. (2012). *Auditoría de gestión: economía, eficiencia, eficacia*. Recuperado de auditoriaopertivayadministrativadued1.blogspot.com/.../auditoria-de-gest...
- Zamarron, B. (2006). *Auditoria Papel de Trabajo*. Recuperado de Auditoria Papel de Trabajo: <http://www.monografias.com/trabajos13/papeltr/papeltr.shtml>

ANEXOS

Fotos actividades Laboratorio AQLAB

Análisis microbiológico



Toma de muestras de suelo



Análisis Físico-Químico



Toma de muestra de agua



Análisis DBO



Clasificación de muestras



Equipos de análisis



Ejecución de la auditoría



RUC de la empresa



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

NUMERO RUC: 2290324907001
RAZON SOCIAL: AGLAB LABORATORIOS ACOSTA Y COMPAÑIA
NOMBRE COMERCIAL: AGLAB LABORATORIOS DE ANALISIS
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REPRESENTANTE LEGAL: MELENDEZ LARA ANGEL ARMANDO
CONTADOR: VALLEJO ERAZO EMILIA ELIZABETH

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 15/10/2013 **FEC. CONSTITUCION:** 02/07/2013
FEC. INSCRIPCION: 15/10/2013 **FECHA DE ACTUALIZACION:**

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

PRESTACION DE SERVICIOS DE LABORATORIO, DE ANALISIS Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: ORELLANA Cantón: FRANCISCO DE ORELLANA Parroquia: PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA (EL COCA)
 Barrio: CON HOGAR Calle: JUAN UMCOTE Número: SIN Intersección: FRAY GREGORIO DE ALUMINIA Referencia:
 Ubicación: ATRAS DE CONSEJONARIO MAZDA Teléfono Domicilio: 082881715 Celular: 0991988958 Email:
 laboratorio@aglabec.com Web: WWW.AGLABEC.COM
DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001 **ABIERTOS:** 1
JURISDICCION: 1 REGIONAL NOROCCIDENTAL ORELLANA **CERRADOS:** 0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declara que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se
 derivan (Art. 37 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 8 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC)

Usuario: MDA2151112 Lugar de emisión: FRANCISCO DE Fecha y hora: 15/10/2013 11:51:45

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 2290324807001
RAZON SOCIAL: AQLAB LABORATORIOS ACOSTA Y COMPAÑIA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

Nº ESTABLECIMIENTO:	001	ESTADO:	ABIERTO	MATRIZ:	FEC. INICIO ACT. 16/10/2013
NOMBRE COMERCIAL:	AQLAB LABORATORIOS DE ANALISIS Y EVALUACION				FEC. CIERRE:
					FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

PRESTACION DE SERVICIOS DE LABORATORIO, DE ANALISIS Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EL AREA AMBIENTAL, ALIMENTOS, COSMETICOS, BEBIDAS Y PRODUCTOS FARMACEUTICOS.
VENTA AL POR MENOR DE EQUIPOS Y REACTIVOS DE LABORATORIO.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: ORELLANA Censo: FRANCISCO DE ORELLANA Parroquia: PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA (EL COCA) Barrio: COM HOGAR Calle: JUAN UNCITE Número: S/N Intersección: FRAY GREGORIO DE ALUMINA Referencia: ATRAS DE CONDICIONARIO MAZDA Telefono Domicilio: 082681710 Celular: 999166665 Email: labordito@aqllab.com Web: WWW.AQLABEC.COM




Firma del Contribuyente


Servicio de Rentas Internas

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verídicos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de este se derive (Art. 87 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: MDAQ131112

Lugar de emisión: FRANCISCO DE

Fecha y hora: 16/10/2013 11:51:48

OFICIO N°: 2015-002

Francisco de Orellana, 09 de enero 2015

Sr. Lcdo.
Wilvo Vásquez P.
DIRECTOR-ESPOCH-ENA
Presente.-

Desde **AQLAB LABORATORIOS ACOSTA Y COMPAÑÍA**, nos complace autorizar a la Sra. Gloria Lucila Ibay Guamán con cédula de ciudadanía 0602482630, estudiante del noveno nivel de la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, para la realización de la Tesis de grado con el tema **AUDITORIA OPERACIONAL**.
AQLAB LABORATORIOS DE ANALISIS Y EVALUACION AMBIENTAL, durante el periodo 2013, ubicado en el Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana,

Consideramos que el desarrollo de esta tesis conllevará a optimizar nuestros procesos, disminuyendo los tiempos muertos y a la mejor continua de nuestras actividades de producción.

Atentamente,



Ing. Armando Meléndrez Lara
REPRESENTANTE LEGAL
AQLAB LABORATORIOS ACOSTA Y COMPAÑÍA

